



Encuesta sobre la atención al cliente en el servicio de PROVEEDORES DE TELEFONÍA FIJA E INTERNET



Consumidores en Acción

ÍNDICE

Presentación

Objetivos

Ficha técnica

Conclusiones de la encuesta

Análisis mediante gráficas

PRESENTACIÓN

FACUA-Consumidores en Acción ha realizado una encuesta a nivel nacional para conocer cuál es la opinión de los consumidores sobre la atención al cliente de los proveedores de fijo e internet.

El sector de las telecomunicaciones se sitúa entre los más denunciados por los consumidores. En el último balance realizado entre enero y junio de 2013 por FACUA, las telecos, aunque han pasado a la segunda posición, están a una distancia de menos de un punto de la banca. Los servicios de telefonía, Internet y televisión generaron el 30,1% de las quejas de los usuarios.

El servicio de atención al cliente es uno de los motivos más comunes por los que los consumidores se quejan. Las deficiencias se extienden además al terreno regulatorio: todavía no ha visto la luz la normativa anunciada por los dos últimos gobiernos y que pretendía regular los servicios de atención al cliente. A ello se le suma que ni el Gobierno central ni las comunidades autónomas adoptan medidas eficaces para controlar el mercado y sancionar las irregularidades de las operadoras.

Algunos de los problemas a los que se enfrentan los usuarios son tan básicos como que la información que reciben por parte de los operadores es en ocasiones confusa e insuficiente, con lo que la solución a sus dudas no se produce o incluso les genera más conflictos. En los casos en los que la información sí se ofrece, los consumidores se quejan de que los operadores no tienen un consenso en la respuesta a su problema y cada uno les dice una solución que contradice a la anterior.

Además, la derivación a otros medios u operadores de las consultas de los consumidores afectados por una incidencia empeora la calidad del servicio de atención al cliente y deja el asesoramiento de la compañía hacia el usuario en unos niveles muy por debajo de lo que cabría esperar de una empresa de telefonía fija e Internet.

En esta situación, los consumidores son los más perjudicados ante esta falta de control y sanciones por parte de las administraciones. Por ello, se hace necesario atender a la opinión de los consumidores sobre este servicio y reclamar a las autoridades que impongan medidas que garanticen la calidad de la atención al cliente en este sector.



OBJETIVOS

El objetivo de este estudio es sondear el grado de satisfacción y conocimiento de los usuarios en relación con la atención al cliente de los proveedores de telefonía fija e Internet para poder así reivindicar mejoras a las autoridades.

El uso de este tipo de tecnología de comunicación se ha extendido cada vez más entre los consumidores y se ha ampliado la oferta de servicios que ofrece al usuario.

Debido al alto número de consumidores que poseen este tipo de tecnología de la comunicación, se hace necesaria la realización de acciones informativas para que los usuarios estén al tanto de sus derechos en esta materia.

La opinión de los usuarios, que son los que reciben la atención al cliente, se vuelve así fundamental para mejorar la calidad de estos servicios y evitar, gracias a sus reclamaciones y denuncias, los posibles fraudes o abusos cometidos por parte de las operadoras de telefonía fija e Internet.

Asimismo, la encuesta pretende conocer cuál es el grado de satisfacción de los consumidores ante la resolución de conflictos e incidencias por parte de las compañías y así saber cuáles de estas incidencias son las más frecuentes, para poder determinar cómo actúan las comercializadoras eléctricas a la hora de atraer clientes.



FICHA TÉCNICA

Objeto del estudio: Conocer la opinión de los consumidores sobre la atención al cliente de los proveedores de fijo e internet.

Ámbito: España.

Número de usuarios encuestados: 2.431 personas.

Datos recogidos: Respuesta de los usuarios a veintiocho cuestiones sobre la satisfacción de los consumidores sobre la atención al cliente de los proveedores de fijo e internet.

Metodología: La encuesta de opinión se ha realizado a través de su página web. Asimismo, se ha dado a conocer a través de sus sitios en las redes sociales, la web de FACUA y se ha informado a toda la red de consumidores en acción, al igual que se ha publicitado en medios digitales. El cuestionario consta de veintiséis preguntas acerca de diversos aspectos del servicio que ofrecen las compañías de teléfono fijo e internet (teléfonos de contacto, promociones, publicidad de las tarifas, etc.) y el conocimiento que tienen los usuarios del mismo.

Entre las preguntas planteadas, hay un par de cuestiones que tienen en cuenta el sexo y el tramo de edad (menos de 18 años, 18-25, 26-40, 41-60, y más de 60 años) que tienen los participantes en la encuesta. Asimismo se ha elaborado un comunicado de prensa para dar a conocer esta acción y sus resultados a todos los consumidores a través de la web de FACUA y de los distintos medios que se han hecho eco de la misma.

Fecha de toma de datos: Del 14 al 26 de diciembre de 2013.



CONCLUSIONES

La mitad de los usuarios de fijo e Internet ha presentado al menos una reclamación contra su proveedor en los últimos seis meses (51%). Tres de cada diez presentaron más de una reclamación en el mismo periodo. Son algunos de los datos que se desprenden de una encuesta de FACUA sobre calidad de la atención al cliente de las compañías de telecomunicaciones fijas e Internet, realizada del 14 al 26 de diciembre de 2013 a 2.431 consumidores a nivel nacional.

Seis de cada diez usuarios sufrieron problemas tras solicitar la baja del servicio (63%), entre los cuales se destacan motivos como la insistencia al llamar para convencerlos de que se quedaran o que siguieran pasándoles facturas.

Tan sólo un 1% de los usuarios de telefonía fija e Internet considera que las autoridades protegen bien sus derechos, frente al 49% que considera que no los protegen en nada y el 50% que cree que los protegen poco o de forma insuficiente.

Reclamaciones

Tres de cada cuatro usuarios se quejan de haber tenido que pasar por un menú de opciones automatizado para poder reclamar por teléfono. De estos tres, dos lamentan haber tenido que facilitarle de nuevo la información al teleoperador (51%), mientras que el otro cree que la demora fue innecesaria (26%).

Uno de cada cuatro encuestados que presentó reclamación nunca recibió respuesta a la misma (24%). En el otro extremo se encuentran quienes fueron contestados en menos de 48 horas, un 32%; o los que vieron respuesta en menos de un mes (otro 32%). Seis de cada diez usuarios que fueron contestados obtuvieron una respuesta negativa a su reclamación (62%).

Satisfacción con el servicio

Seis de cada diez usuarios padece problemas con su conexión a Internet o su teléfono fijo (63%), entre los que se destaca que la velocidad no sea la prometida (23%), los constantes cortes o conexiones (8%), mala calidad de señal o interferencias (5%) o varios de estos problemas a la vez (18%).

Siete de cada diez usuarios consideran que la velocidad de su conexión a Internet no se corresponde con lo ofertado por su proveedor (72%), de los

cuales una mitad cree que no cumple para nada con las expectativas y la otra que se acerca bastante a lo ofertado.

La mayoría de los usuarios que presentó reclamación tiene una percepción negativa del trato que le ofreció el teleoperador (47%), frente al 22% que tiene una opinión positiva y el 30% que mantiene una percepción neutral.

Contrato y cumplimiento

Casi la mitad de los encuestados jamás recibió copia del contrato después de contratar una tarifa por teléfono (47%). Uno de cada diez pudo acceder al contrato a través de un enlace en su página web, mientras que sólo el 21% lo recibió correctamente.

La mitad de los usuarios denuncia haber sido facturado en alguna ocasión de forma incorrecta, frente al 32% que manifiesta no haber sufrido este problema. Un 18% de los usuarios desconoce si le están pasando facturas erróneas.

Atención al cliente

Seis de cada diez usuarios desconocen sus derechos ante un corte de su línea de teléfono o de Internet. Sólo el 6% de los usuarios considera que conoce completamente sus derechos, y el 35% los conoce parcialmente.

Más de la mitad de los encuestados no conoce con precisión los conceptos que aparecen en su factura de fijo e Internet, frente al 47% que dice conocerlos completamente.

La mayoría de los encuestados opta por la atención personalizada a la hora de contactar con la atención al cliente de su proveedor de fijo e internet. Un 68% prefiere hablar con un operador por teléfono, mientras que el 19% elige la atención en ventanilla. Sólo el 10% se decanta por el correo electrónico como medio.

Un 34% de los usuarios se queja de haber sido derivado a un número de teléfono o medio de comunicación distinto de al que estaba llamando.

Publicidad

Un 97% de los usuarios cree que la publicidad de los proveedores de teléfono fijo e Internet no es suficientemente clara y precisa. De estos, el 76% cree que no lo es en absoluto y un 24% considera que podría ser más clara. Sólo el 2% estima que los anuncios son completamente claros y se ajustan a la realidad.

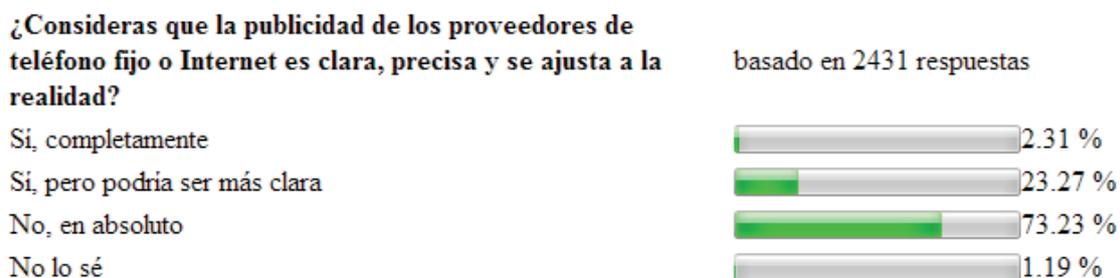
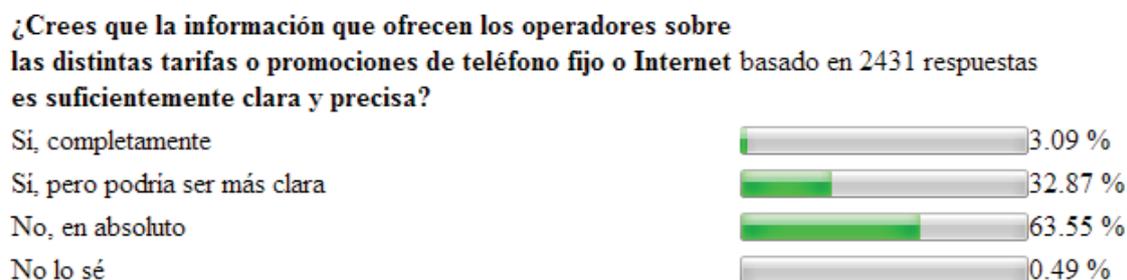
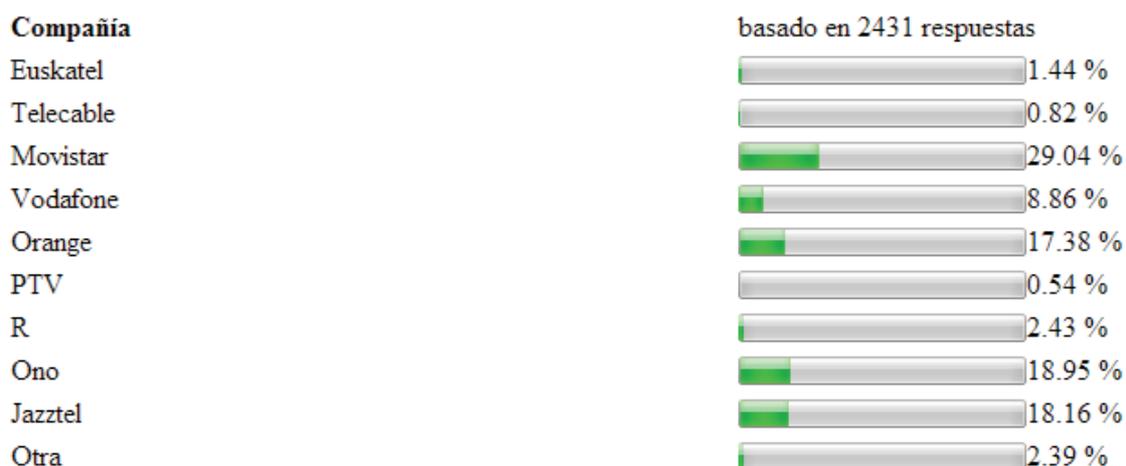
Un 96% de los encuestados considera que la información que ofrecen los operadores sobre tarifas o promociones de fijo e Internet no es

suficientemente clara o precisa. De estos, un 66% cree que no lo son en absoluto y un 34% que podría ser más clara.



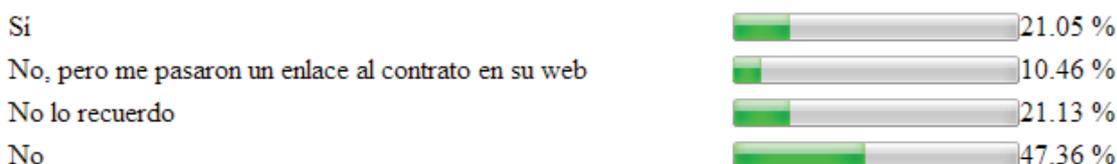
GRÁFICAS

Las gráficas que se muestran a continuación se corresponden con cada una de las preguntas realizadas a los 2.431 consumidores encuestados.



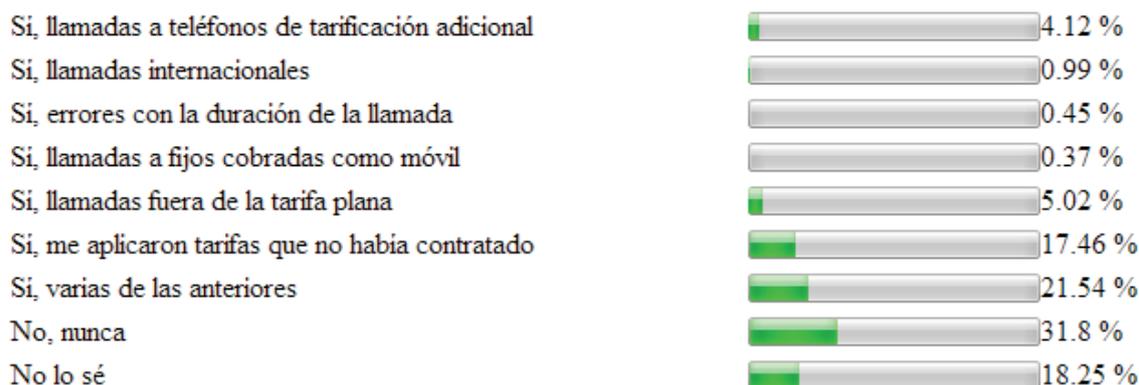
¿Te enviaron copia del contrato después de contratar una tarifa por teléfono?

basado en 2431 respuestas



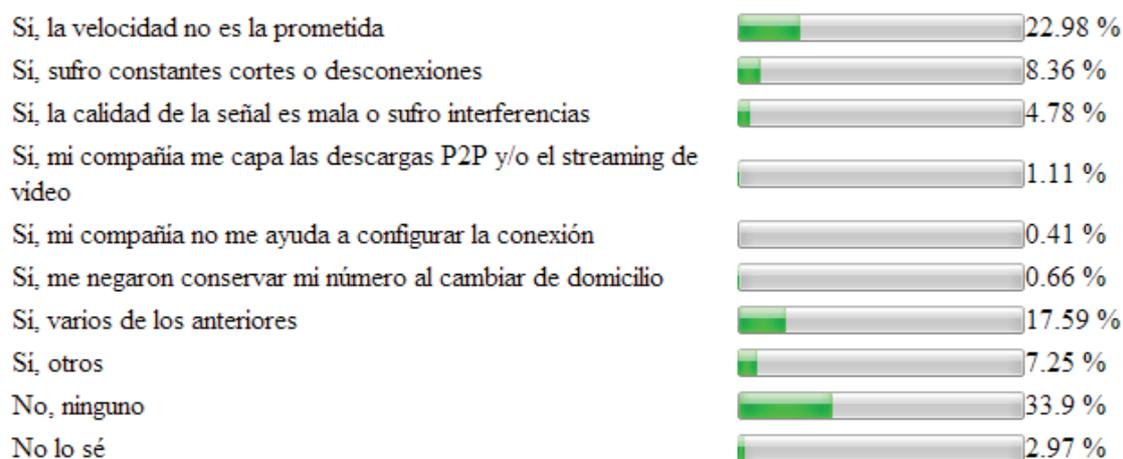
¿Te han facturado alguna vez de forma incorrecta?

basado en 2431 respuestas



¿Tienes problemas con tu conexión a Internet o teléfono fijo?

basado en 2431 respuestas



¿Crees que la velocidad de tu conexión a Internet se corresponde con lo ofertado por tu compañía?

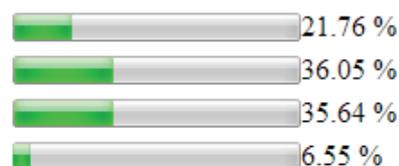
Si, cumple con las expectativas

No, pero se acerca bastante

No cumple para nada con las expectativas

No lo sé

basado en 2431 respuestas



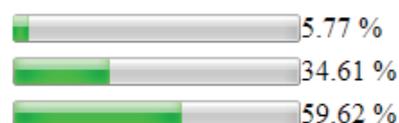
Ante un corte de la línea de teléfono, de Internet o de ambos, ¿sabes cuáles son tus derechos?

Si, completamente

Más o menos

No

basado en 2431 respuestas



¿Qué tipos de teléfonos ofrece tu compañía de teléfono o Internet para contactar con atención al cliente?

Teléfono gratuito 800 / 900 / número corto (1xxx,6xx,etc)

Teléfono de pago 901 / 902

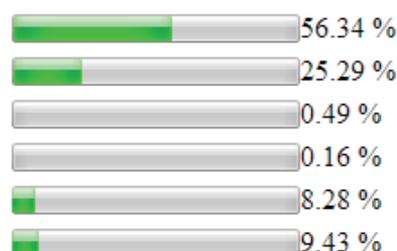
Teléfono de pago 803 / 806 / 807 / 907

Teléfono de pago 904 / 905

Teléfono nacional o provincial (gratis si tienes tarifa plana)

No lo sé

basado en 2431 respuestas



¿Qué medio prefieres para contactar con la atención al cliente de tu proveedor de fijo e internet?

Teléfono

SMS

Atención presencial en oficina o ventanilla

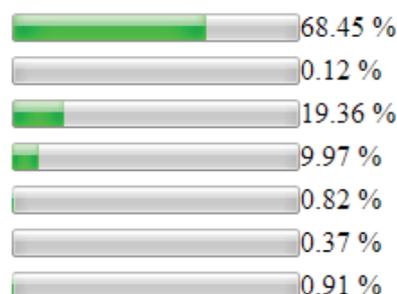
Correo electrónico

Redes sociales

Fax, correo postal u otros

No lo sé

basado en 2431 respuestas



La última vez que contactaste con tu proveedor, ¿te derivaron hacia otro número de teléfono, medio o compañía distinta? basado en 2431 respuestas



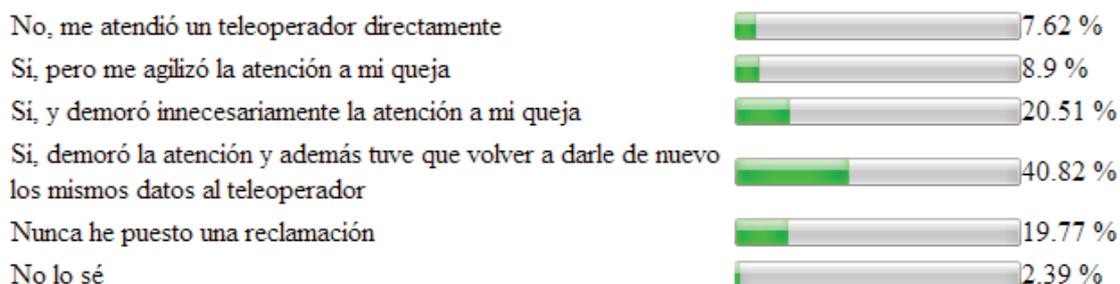
¿Sabes lo que significan cada uno de los conceptos que figuran en las facturas? basado en 2431 respuestas



¿Has presentado alguna queja o reclamación contra tu proveedor en los últimos seis meses? basado en 2431 respuestas



En tu última reclamación, ¿tuviste que pasar por un menú de opciones automatizado antes de hablar con un teleoperador? basado en 2431 respuestas



¿Te informó el operador de los medios o vías a través de los que podías presentar tu reclamación de manera adecuada?

basado en 2431 respuestas



¿Los teleoperadores te facilitaron un número o código para identificar el expediente con la reclamación que abrieron?:

basado en 2431 respuestas



¿Cómo valoras el trato e información que te ofreció el teleoperador en el momento de presentar la reclamación?

basado en 2431 respuestas



¿Cuánto tiempo tardó la compañía en dar respuesta a tu reclamación?

basado en 2431 respuestas



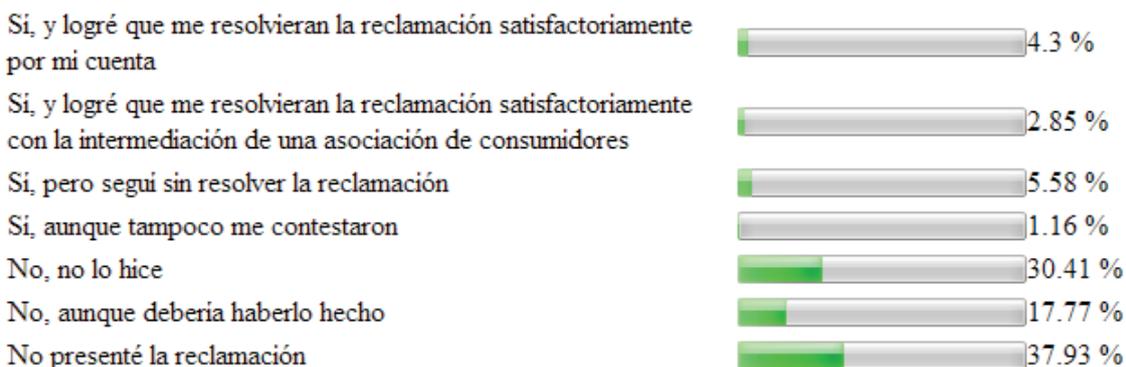
¿Contestaron de manera satisfactoria tu reclamación?

basado en 2431 respuestas



En caso de que no te respondieran o no lo hicieran de forma satisfactoria, ¿tramitaste una denuncia ante las autoridades competentes?

basado en 2431 respuestas



¿Crees que las autoridades protegen los derechos de los usuarios de telecomunicaciones?

basado en 2431 respuestas



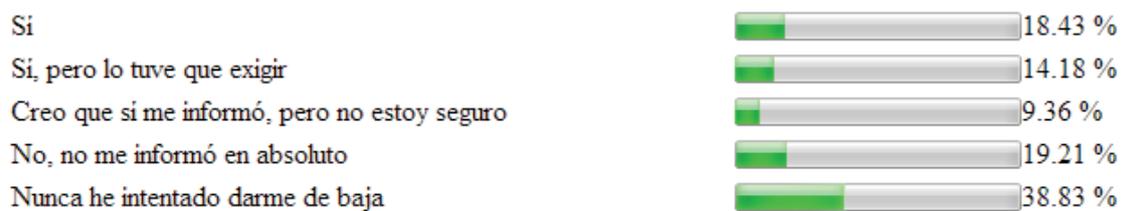
¿Has solicitado alguna vez la baja de un servicio a tu operador?

basado en 2431 respuestas



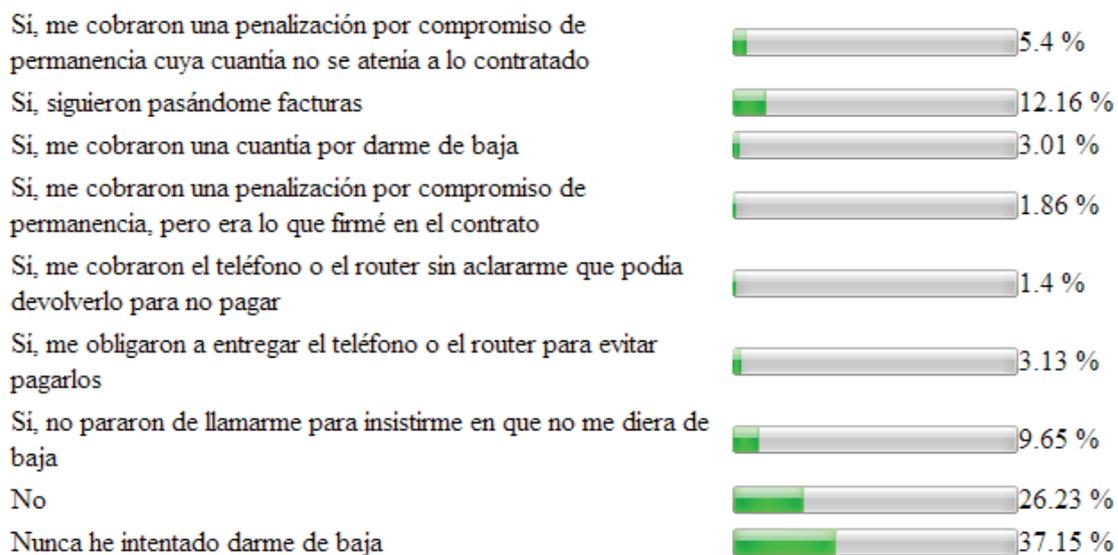
Si pediste la baja por teléfono, ¿te informó de manera adecuada el teleoperador del procedimiento que seguir para hacerla efectiva?

basado en 2431 respuestas



Una vez solicitada la baja del servicio, ¿sufriste alguna incidencia o problema?

basado en 2431 respuestas



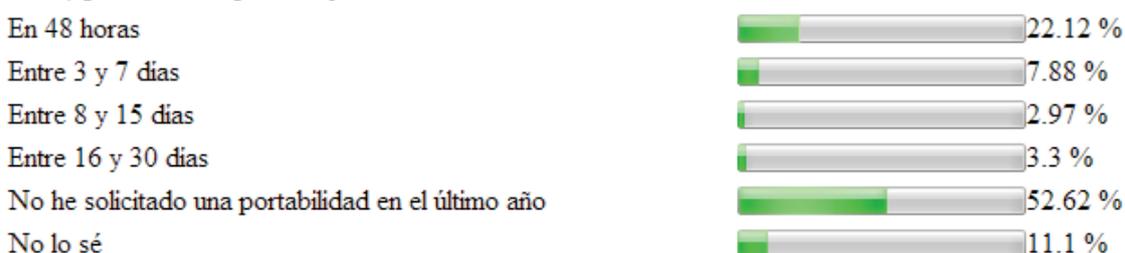
¿Por qué vía dio la compañía respuesta a tu reclamación?

basado en 2431 respuestas



Si en el último año has solicitado una portabilidad de la línea, ¿cuánto tiempo te dejaron sin conexión?

basado en 2431 respuestas





Consumidores en Acción

Patrocina



**Esta campaña ha sido subvencionada por el
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales
e Igualdad / Instituto Nacional del
Consumo, siendo su contenido
responsabilidad de FACUA**

FACUA.org/atencionalcliente