

La atención al cliente después de la pandemia y antes de la Ley



ÍNDICE	Página
Introducción	3
Síntesis	5
Valoración Global	6
Síntesis por operador	8
Conclusiones	11
• Asistencia Técnica	11
• Gráficos de Asistencia Técnica	12
• Atención Comercial	15
• Gráficos de Atención Comercial	17
• Trato y Cooperación. Gráfico	21
• Canales de Atención al Cliente y RRSS	22
• Tabla de Canales y RRSS. Tiempo de respuesta foros	23
Recomendaciones	26
Proyecto de Ley servicios de Atención al Cliente	28
Ficha del Estudio	30

Introducción

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

En todos los estudios realizados por ADECES sobre los Servicios de Atención al Cliente, siempre se ha insistido en que 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.

Además, 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 en aquellos elementos** que dependen estrictamente de él, dotando de la formación suficiente a quienes lo gestionan y estableciendo protocolos correctamente definidos.

La finalidad de este Estudio es, en consecuencia, analizar y evaluar la eficiencia de los departamentos que encauzan, en sus distintas fases, la relación del cliente con el operador.

En esta misma dirección parece apuntar el **Proyecto de Ley** por el que se regulan los servicios de atención al cliente destinados a los consumidores y usuarios, cuando en su exposición de motivos señala:

“...con el objetivo fundamental de mejorar la protección de los consumidores y usuarios, por medio de esta ley se procede a establecer unos parámetros mínimos de calidad que obligatoriamente deberán cumplir los servicios de atención al cliente”.

Más adelante indica:

“El servicio de atención al cliente es clave para garantizar una buena imagen comercial del empresario y determinante del grado de satisfacción de los consumidores y usuarios. Tan importante como maximizar la calidad técnica de los servicios prestados, tales como la continuidad del servicio, el cumplimiento de ofertas o los niveles de cobertura, es mejorar la relación con el cliente a través de los servicios de atención. La práctica muestra que muchas de las quejas y reclamaciones formuladas ante los servicios de consumo no se presentarían, si las empresas dispusieran de servicios de atención al cliente más eficaces.

En un alto número de quejas y reclamaciones presentadas ante la administración de consumo se observa la reiteración de llamadas a servicios de atención al cliente, atendidos por personal en ocasiones escasamente formado, que da información diversa e incluso discrepante, y que no facilita números o claves identificativas.

Tales carencias no solo generan la insatisfacción de los consumidores y usuarios **sino que, a su vez,**

desprestigian la imagen comercial de las empresas, con el consecuente perjuicio anejo al mismo en el seno del mercado.

Esta percepción generalizada de las múltiples carencias de los servicios de atención al cliente se hace especialmente grave en relación con aquellas empresas que prestan servicios de tracto sucesivo, tales como (telecomunicaciones, suministros y otros de análoga naturaleza)”.

Sin embargo, estas motivaciones del Proyecto de Ley no pueden ocultar algunas lagunas que, para ADECES son especialmente significativas y se examinan al final del texto.

Los servicios de atención al cliente, lógicamente, se han visto afectados por la pandemia que ha caracterizado este tiempo y han ido recuperando una cierta normalidad que se ha visto atenuada por las distintas olas y su impacto.

Aunque las telecomunicaciones son un sector que se ha adaptado mejor que otros a esta situación, lo cierto es que seguramente este desplazamiento de los centros de trabajo habituales y la incidencia de las distintas olas, habrá tenido repercusiones, de mayor o menor grado, en la prestación del servicio.

Por otra parte, la integración de diferentes culturas empresariales después de las concentraciones vividas en el sector, está poniendo a prueba a los Servicios de Atención al Cliente, ya sea por la comercialización de nuevos productos, por los cambios de condiciones en la comercialización de los clásicos o por tratar de dar uniformidad a las culturas que se unifican.

Es preciso enfatizar que en el ámbito de las telecomunicaciones, la **atención al cliente** ha visto intensificada su importancia por la complejidad que rodea a estos servicios y la participación de múltiples agentes y herramientas para su correcto funcionamiento. En efecto, el desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) ha dado paso a un amplio mercado, más complejo, en el que sobre las mismas infraestructuras se ofrecen servicios de televisión, de telefonía, de valor añadido, etc.

Por último, indicar que 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 que dificultan aún más el correcto funcionamiento de un servicio.

Síntesis

XIV estudio de los Servicios de Atención al Cliente de los operadores de telecomunicaciones

Movistar encabeza el ranking aproximándose a los 7 puntos

Másmóvil, Jazztel y R no alcanzan el 5,5; Orange y Yoigo no logran los 6 puntos

En asistencia técnica Másmóvil aprueba raspado. En atención comercial Jazztel suspende

La atención comercial del Proyecto de Ley navega entre las expectativas y grandes déficits

Atención Comercial

- **Jazztel es el único suspenso en el apartado comercial con una nota de 4,88**
- Movistar consigue 7,80 puntos. El resto entre casi un 5,5 y 6,9.
- La falta de información sobre plazos de permanencia y penalización por incumplimiento es uno de los caballos de batalla. Solo Movistar y Pepephone informan de ambas materias en el 100% de las ocasiones.
- Información confusa sobre los plazos de instalación e incongruencia con los datos declarados a la SEAD.
- El 100% de los teleoperadores de Orange solicitan el DNI para facilitar información y, de ellos, más de la mitad efectúan una grabación por la que solicitan autorización para el envío de información comercial. También piden el DNI el 50% de los de comerciales de Jazztel y el 25% de los de Yoigo. Una petición de datos excesiva.
- El tiempo de espera para que el usuario reciba atención personalizada se sitúa por encima de 1 minuto en el caso de 7 operadores
- Vodafone presenta más de un 450% de llamadas de retorno del operador al usuario por cada petición de información comercial. Jazztel también supera el umbral del 400%.
- Vodafone y Yoigo: estos son mis precios, pero tengo otros si contrata en el acto.
- Movistar y Vodafone, llaman o remiten un correo para controlar la calidad del servicio recibido.
- “Jazztel se engancha a la fibra, pero a tu casa va con cable de cobre. Tienen peor router”. La frase podría pasar desapercibida si no la pronunciase un comercial de Orange.
- En las casi 800 llamadas completadas al servicio de atención comercial, solo un teleoperador de Movistar, alude al derecho de desistimiento de la contratación en el plazo de 15 días.
- También Movistar en su grabación inicial permite priorizar las llamadas de los usuarios mayores de 65 años.

Asistencia Técnica

- **Movistar logra 7,75 puntos y MásMóvil se queda en el aprobado**
- Euskaltel y Vodafone consiguen alrededor de 7,5. Los demás operadores oscilan entre los 5 puntos y casi 7.
- Orange y Jazztel rondan las 120 horas en la resolución de incidencias. Vodafone, Movistar y Telecable están por debajo de las 60.
- La resolución remota de las incidencias oscila entre el 37% y el 50%.

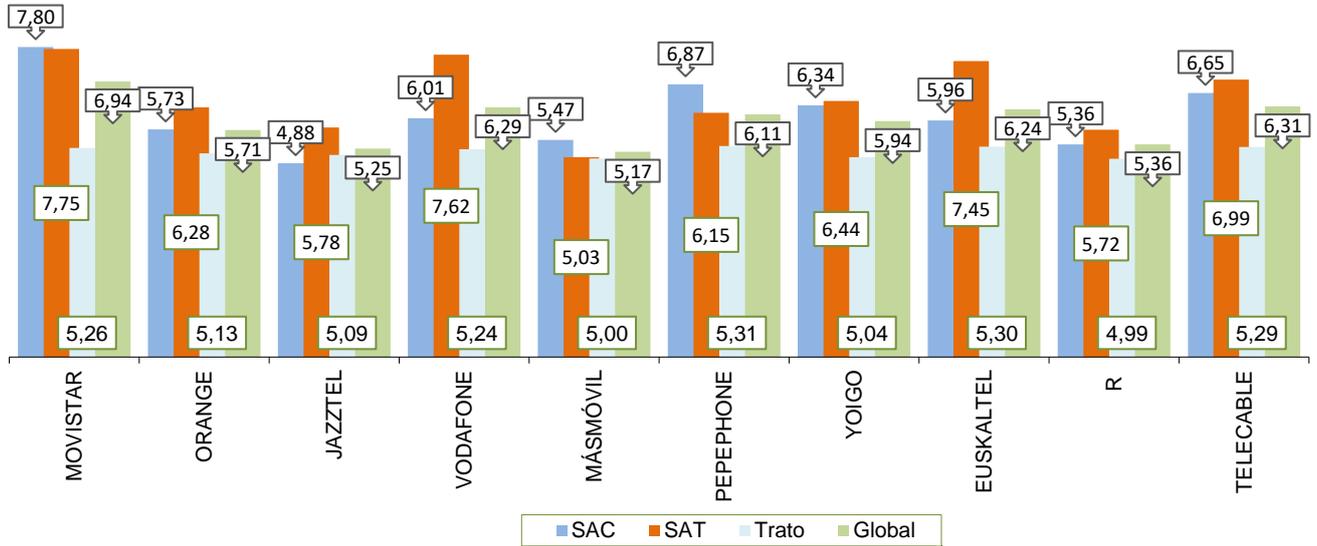
Valoración global

Como resultado del examen de los distintos apartados, Movistar consigue una **Valoración Global del Servicio de Atención al Cliente** de 6,94 puntos. Jazztel, Másmóvil y R no alcanzan ni el 5,50. Orange y Yoigo se quedan por debajo de los 6 puntos.

Las principales penalizaciones en la valoración global provienen de la Atención Comercial, como se verá más adelante.



SÍNTESIS VALORACIÓN SERVICIOS
 Comercial - Técnica - Trato- Global



Fuente: ADECES.2022

	MOVISTAR	ORANGE	JAZZTEL	VODAFONE	MÁSMÓVIL	PEPEPHONE	YOIGO	EUSKALTEL	R	TELECABLE
Atención Comercial	7,80	5,73	4,88	6,01	5,47	6,87	6,34	5,96	5,36	6,65
Asistencia Técnica	7,75	6,28	5,78	7,62	5,03	6,15	6,44	7,45	5,72	6,99
Trato y cooperación	5,26	5,13	5,09	5,24	5,00	5,31	5,04	5,30	4,99	5,29
GLOBAL	6,94	5,71	5,25	6,29	5,17	6,11	5,94	6,24	5,36	6,31
Grupos		5,48			5,74			5,97		

Fuente: ADECES.2022

Síntesis por operadores

Movistar

Lidera la **Atención Comercial** (7,80), la **Asistencia Técnica** (7,75) y en **Trato y Cooperación** (5,26) mantiene la moderación de todos los operadores. Su **Valoración Global** es de 6,94.

Aparte del Trato y la Cooperación (sobre todo esta última) que penalizan a todos los operadores, Movistar se ve lastrado por los tiempos de espera (medio y máximo) que se registran en la Atención Comercial y por la identificación completa de operadores, aunque en términos comparativos en este apartado no tiene un mal comportamiento.

Por lo demás presenta buenos tiempos de resolución de incidencias en el capítulo de Asistencia Técnica (algo más de 58 horas) y bastante buen nivel de resolución en remoto (50%).

Orange / Jazztel

En **Atención Comercial**, mientras Orange aprueba (5,73), Jazztel suspende (4,88). En **Asistencia Técnica**, Orange alcanza 6,28 puntos frente a los 5,78 de Jazztel. En **Trato y Cooperación** rondan los 5,10 puntos. **Valoración global:** Orange (5,71) y Jazztel (5,25). **Como grupo su nota es 5,48.**

Aparte del Trato y la Cooperación, en la Atención Comercial, Jazztel padece las consecuencias de una agresiva política comercial que se traduce en retornos de llamadas al usuario superiores al 400%, frente al 154% de Orange, que, aun siendo alto en términos relativos, son 250 puntos porcentuales menos. Mínima identificación completa de los teleoperadores y mínimo nivel de información sobre todo en los apartados de permanencia (tiempos y penalizaciones).

En materia de Asistencia Técnica, ambos operadores mantienen un nivel razonable en la resolución en remoto (50%), mientras que los tiempos de resolución de incidencias de ambos rondan las 120 horas. A ello hay que añadir que el tiempo máximo de espera de Jazztel supera los 18 minutos.

Es preciso comentar que el 100% de los teleoperadores de Orange solicitan el DNI para facilitar información a un no cliente y, de ellos más de la mitad efectúan una grabación por la que solicitan autorización para enviar información comercial. También solicitan el DNI el 50% de los de Jazztel. Una petición de datos a todas luces excesiva.

Por último, cabe señalar, aunque con carácter excepcional, que es la primera vez que un comercial de una de las empresas de un grupo señala los déficits técnicos de otro operador del mismo grupo.

Vodafone

En **Atención Comercial** alcanza 6,01 puntos; mientras que en la **Asistencia Técnica** (7,62) ocupa la segunda posición. **En Trato y Cooperación** (5,24) mantiene la moderación de todos los operadores conseguida, al igual que el resto por la mejor valoración del Trato. **Su Valoración Global** es de 6,29.

Su Atención Comercial está lastrada por un bajo índice de identificación de teleoperadores, muy escasa información sobre tiempos y penalizaciones en relación con la permanencia; y un volumen de retorno de llamadas que supera el 450%.

Presenta un buen comportamiento en los tiempos de resolución de incidencias en el capítulo de Asistencia Técnica (algo más de 48 horas), aunque en el grado de reiteración de llamadas por incidencia se sitúa en la mitad de la escala. El nivel de resolución en remoto es del 37%.

MásMóvil / Pepephone / Yoigo

En **Atención Comercial** se registran las siguientes puntuaciones por operador: **Másmóvil** (5,47), **Pepephone** (6,87) y **Yoigo** (6,34). **La Asistencia Técnica** continúa la línea asimétrica: **Másmóvil** (5,03), **Pepephone** (6,15) y **Yoigo** (6,44). **El Trato y la Cooperación** están más equilibrados, moviéndose entre 5 y 5,31 puntos.

La puntuación en Atención Comercial se ve condicionada por el bajo nivel de identificación de los comerciales, algo común a los 3 operadores. Por otra parte, tanto MásMóvil como Yoigo tienen un bajo nivel de información sobre los tiempos de permanencia (45% y 66% respectivamente), en cuanto a la penalización por permanencia va del 0% al 16%. No así Pepephone, que registra un nivel de información en esos apartados del 100%. La tasa de llamadas de retorno de MásMóvil es del 254%. Por último, cabe señalar que Yoigo suministra una información sobre el plazo de instalación que difiere hasta en 15 días del ofrecido en los datos de calidad oficiales.

Los tiempos de resolución de incidencias en el capítulo de Asistencia Técnica, oscila entre las 95 y las 98 horas. El nivel de resolución en remoto es del 37%.

Las valoraciones globales reflejan el siguiente panorama: **Másmóvil** (5,17), **Pepephone** (6,11) y **Yoigo** (5,94). **Como Grupo** obtienen 5,74 puntos.

Euskaltel / R / Telecable

En **Atención Comercial** se registran las siguientes puntuaciones por operador: **Euskaltel** (5,96), **R** (5,36) y **Telecable** (6,65). En la **Asistencia Técnica** **R** es el operador del grupo con menor puntuación (5,72), le sigue **Telecable** (6,99) y finalmente **Euskaltel** (7,45). **R** roza el aprobado en **Trato y Cooperación** (4,99), mientras que **Euskaltel** y **Telecable** rondan los 5,30 puntos. En la **Valoración Global** **Euskaltel** alcanza 6,24 puntos, **Telecable** 6,31 y cierra **R con 5,36**.

En el apartado de la Atención Comercial, cabe mencionar los largos tiempos medios y máximos de espera registrados en R: 2,5 minutos y casi 10 minutos respectivamente. Euskaltel y R recurren poco a la identificación completa de los comerciales; y los tres operadores muestran debilidad en la información sobre penalización en relación con la permanencia, que oscila entre el 0% y el 17%. R suministra una información sobre el plazo de instalación que difiere hasta en 22 días del dato ofrecido a la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial, los otros dos operadores del grupo muestran diferencia de 12 días.

Los tres operadores presentan un comportamiento irregular en los tiempos de resolución de incidencias en el capítulo de Asistencia Técnica: 59 horas en el caso de Telecable, 73 en el de Euskaltel y 101 horas, R.

Como Grupo logran 5,97 puntos.

Conclusiones

Asistencia Técnica

- ❑ **La Asistencia Técnica** es uno de los principales elementos que definen la calidad de los operadores. Movistar encabeza esta clasificación con (7,75 puntos), mientras Más Móvil se posiciona en el último lugar (5,03). Vodafone y Euskaltel se sitúan en las proximidades del 7,5 y los operadores restantes oscilan entre 5,72 (R) y 6,99 (Telecable). (Gráfico 1).
- ❑ La **resolución de incidencias a través de asistencia remota** se mueve entre el 37% y el 50%, seis y cuatro operadores respectivamente. (Gráfico 2).
- ❑ Es preciso superar los **inconvenientes** que presenta la asistencia remota que obliga al usuario a reiterar rutinas ya probadas (apague, espere...); dificultades de acceso a los técnicos; superar las locuciones automáticas de voz con las dificultades para elegir correctamente las opciones predeterminadas; exige reiteración de llamadas y registra largos tiempos de espera.
- ❑ El **tiempo empleado en la resolución de incidencias** va desde las 48 horas de Vodafone, las 58 de Movistar y 59 de Telecable, a las casi 125 de Orange y las 120 de Jazztel. El umbral de las 100 horas también lo supera R y Más Móvil, Pepephone y Yoigo se aproximan a él. (Gráfico 3).
- ❑ La **reiteración de llamadas por la misma incidencia** supone un 62% en Más Móvil, al que le siguen Orange, Jazztel y Pepephone (37%). En el otro extremo Movistar y Euskaltel con un 12%. (Gráfico 4).
- ❑ El **tiempo máximo de espera** para acceder a la Asistencia Técnica lo registra R con cerca de 21 minutos. Orange está en el otro lado de la ecuación, pero aun así presenta 14 minutos. (Gráfico 5).

Asistencia Técnica. Gráficos

Gráfico 1

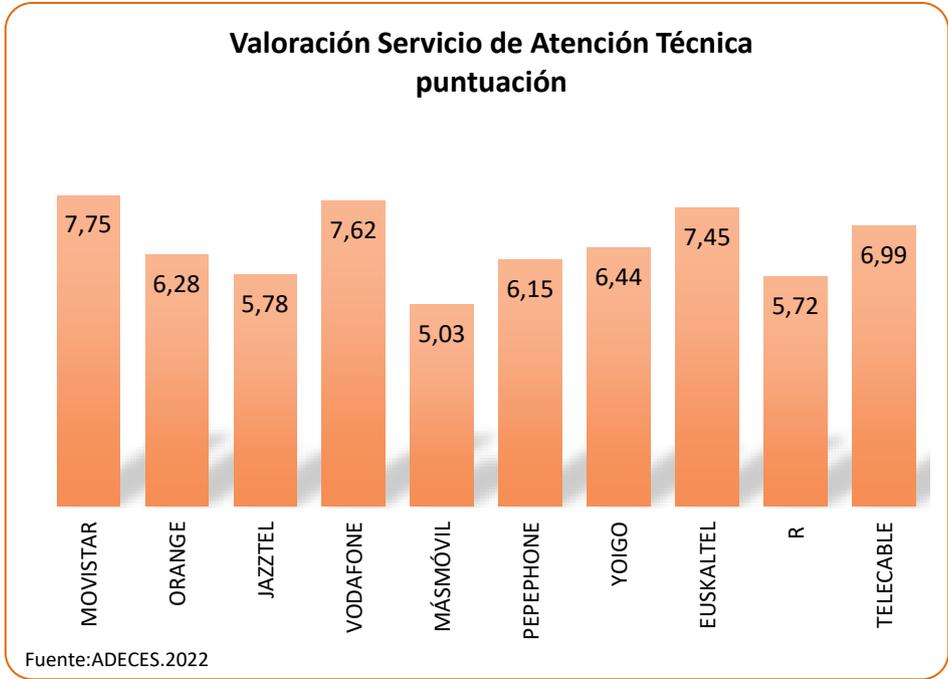


Gráfico 2

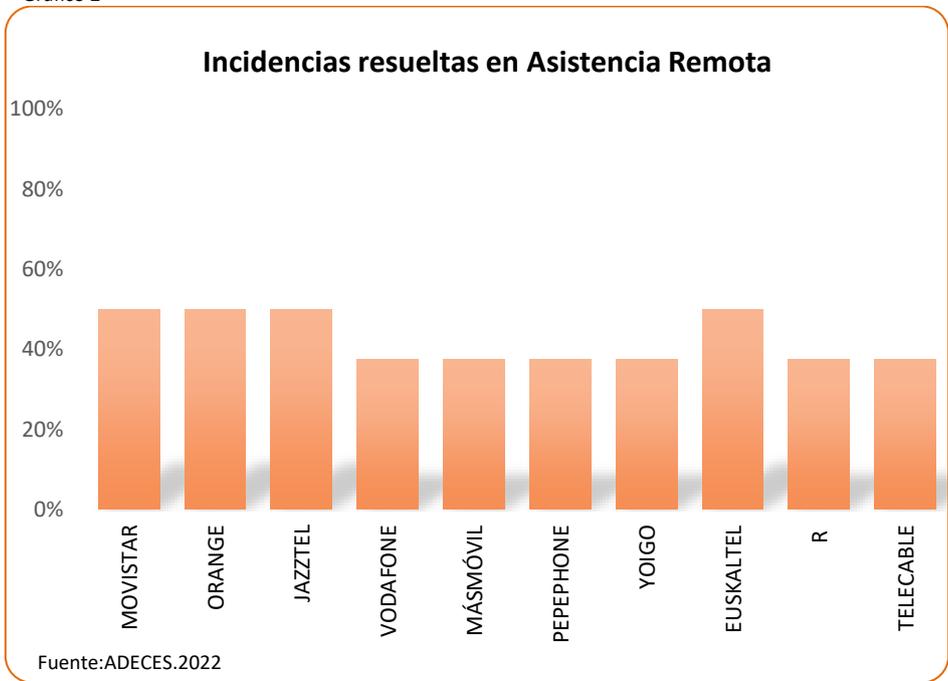


Gráfico 3

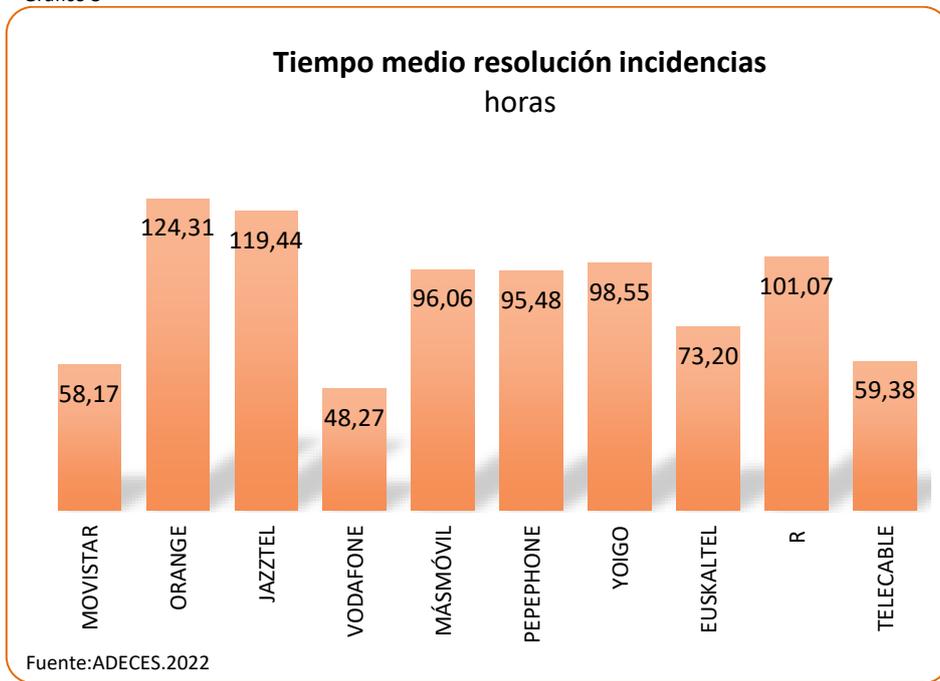


Gráfico 4

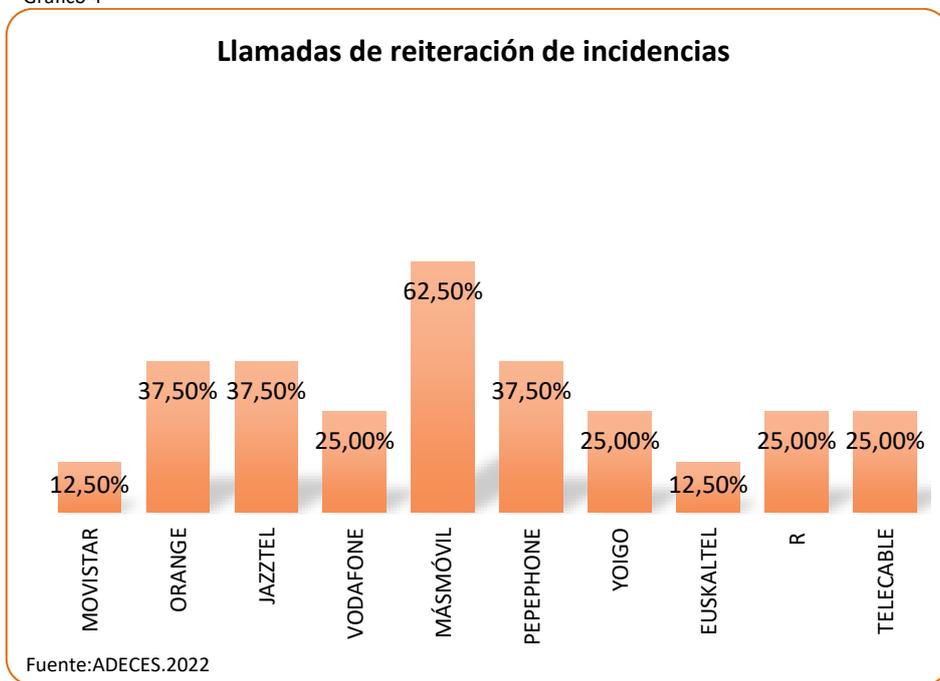
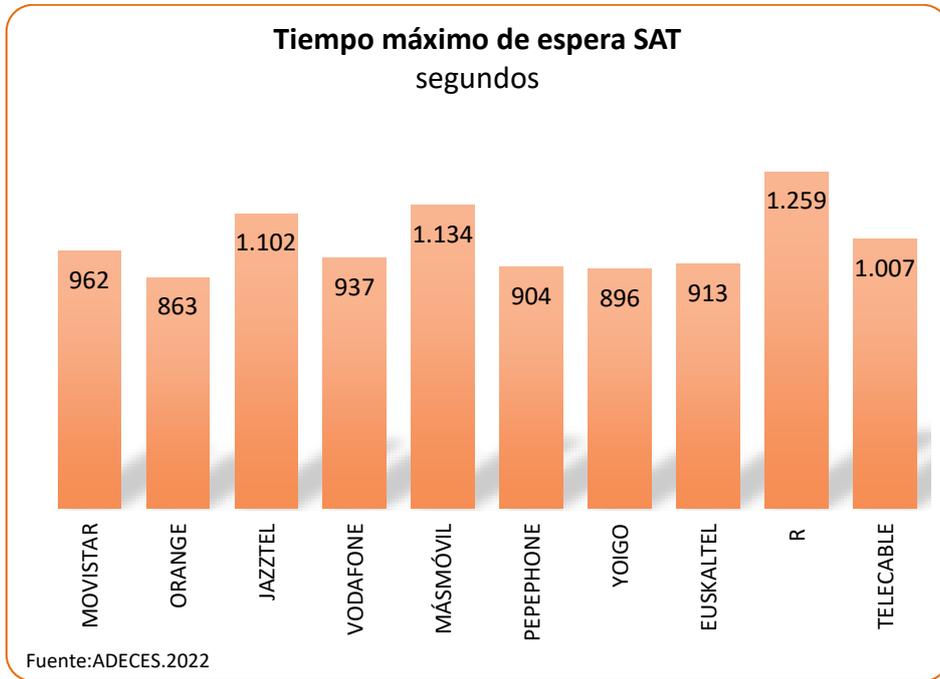


Gráfico 5



Atención Comercial

- ❑ La **Atención Comercial** la lidera Movistar con 7,80 puntos. Jazztel suspende con 4,88. A un punto del líder, Pepephone. En la franja de los 6 puntos, Vodafone, Yoigo y Telecable. Orange, Más Móvil, Euskaltel y R se mueven en la banda de los 5 puntos. (Gráfico 6).
- ❑ Nos vemos en la obligación de reiterar la **denuncia por solicitar el DNI para facilitar información** al usuario no cliente en la que incurren diversos operadores. Así ocurre con el 100% de los comerciales de Orange y de ellos, más de la mitad efectúan una grabación por la que solicitan autorización para enviar información comercial. También solicitan el DNI el 50% de los de Jazztel y el 25% de los de Yoigo. Una petición de datos a todas luces excesiva. Según el Reglamento UE 2016/679 sobre el tratamiento de datos personales, estos tienen que ser adecuados, pertinentes y limitados a los fines para los que son tratados (principio de minimización de datos). A juicio de la asociación la solicitud del DNI para facilitar información al no cliente quiebra este principio.
- ❑ También es una práctica invasiva de la “intimidad”, el número de **llamadas operador-usuario**. El mayor ratio de retorno de llamadas por usuario lo tiene Vodafone (452%), le sigue Jazztel (409%), Más Móvil (254%) y Orange (154%). El resto de operadores retornan poco más de una llamada por cada contacto efectuado. (Gráfico 7).
- ❑ En cuanto al **tiempo medio¹ de espera** de acceso a la Atención Comercial, 7 operadores se sitúan por encima de 1 minuto hasta que el usuario recibe atención personalizada. R y Movistar registran alrededor de 150 segundos, frente a los 38 de Vodafone o los 41 de Más Móvil. (Gráfico 8).
- ❑ El **tiempo máximo de espera** corresponde a R con casi 600 segundos. El resto de operadores se sitúa entre cerca de 70 segundos (Vodafone) y los 210 de Movistar. (Gráfico 8).
- ❑ La **identificación completa de los teleoperadores** llega hasta el 52% en el caso de Telecable y al 43% en Movistar. El resto varía entre el 1% de Jazztel y Vodafone, y el 18% de Euskaltel. (Gráfico 9).
- ❑ La información sobre el **plazo de instalación** es confusa, ya que los comerciales facilitan entre 3 y 4 plazos, salvo Yoigo, que concentra sus respuestas en 2. Los plazos informados por los comerciales del mismo operador pueden ir desde 1 o 2 días hasta 7 o 15. (Gráfico 10).
- ❑ Por otra parte, llama la atención la **diferencia entre los plazos** facilitados por los comerciales y el facilitado por el operador a los organismos oficiales en sus estadísticas de calidad. Hasta 22 días de diferencia en R, 15 en Yoigo y 12 en Euskaltel y Telecable. (Gráfico 11).
- ❑ La información espontánea sobre la existencia de un **compromiso de permanencia** es del 100% en el caso de Pepephone y Movistar, que no tienen. Para el resto de operadores va desde el 11% de Jazztel al 89% de Telecable. (Gráfico 12).

¹ Tiempo de espera medio es el que transcurre hasta que se atiende de forma efectiva la petición del usuario.

- ❑ La información sobre **tiempo de permanencia** entre los operadores que la tienen va desde el 6% de Jazztel hasta el 89% de Telecable, pasando por el 66% de Yoigo. El plazo de permanencia informado más común es de 12 meses, seguido por el de 3 meses. Excepcionalmente se han informado plazos de 9 y 24 meses. (Gráfico 12).
- ❑ Por el contrario, la **información sobre penalizaciones** brilla por su ausencia, registrando porcentajes entre el 0% de Euskaltel y Más Móvil y el 17% de Telecable. De nuevo Pepephone y Movistar hacen uso espontáneo de su ventaja comparativa, al igual que con el tiempo de permanencia, para indicar en el 100% de las ocasiones que, al no existir permanencia, no existe penalización. (Gráfico 12).
- ❑ Los teleoperadores de Vodafone y Yoigo informan de las penalizaciones de forma homogénea, 150 y 182 euros respectivamente. El resto de comerciales recurre a fórmulas confusas y carentes de homogeneidad: los comerciales de Orange hablan de penalizaciones de 7,5 euros al mes, otros de 150 euros como máximo, aunque otros refieren máximos de 100 y 80 euros. Jazztel menciona dos cantidades 200 y 260 euros. Más Móvil habla de 121 y 181 euros. Euskaltel señala 210 y 120 euros. R informa de una penalización de 120, 150 y 180 euros. Telecable menciona 7,5 euros por producto y mes o recurre a indicar máximos de 150 o 240 euros.
- ❑ Es preciso dejar constancia de que también se evaluó la información sobre **ofertas de velocidad** (entre las 76 de Jazztel y las 123 de Movistar), y **ofertas de servicios** (entre los 80 de Pepephone o Euskaltel y las 109 de Movistar).
- ❑ En cuanto a la **información sobre el plazo de las promociones**, supera el 90% en la mayor parte de los operadores, solo Yoigo está por debajo (83%).
- ❑ La información sobre los **métodos de pago** se reduce a la domiciliación bancaria en todos los casos.

Anécdotas en las llamadas de Atención Comercial

- ❑ En Jazztel se indica que *“al ser un alta nueva solo pueden ofrecer Internet, cuando ya se disponga del servicio, se puede solicitar fijo y móvil”*.
- ❑ Pepephone aprovecha la locución automática para ofrecer productos energéticos.
- ❑ Desde Orange se informa que *“Jazztel se engancha a la fibra, pero a tu casa va con cable de cobre. Tienen peor router”*.
- ❑ Los comerciales de Euskaltel, R y Telecable facilitan un teléfono de contacto.

Atención Comercial. Gráficos

Gráfico 6

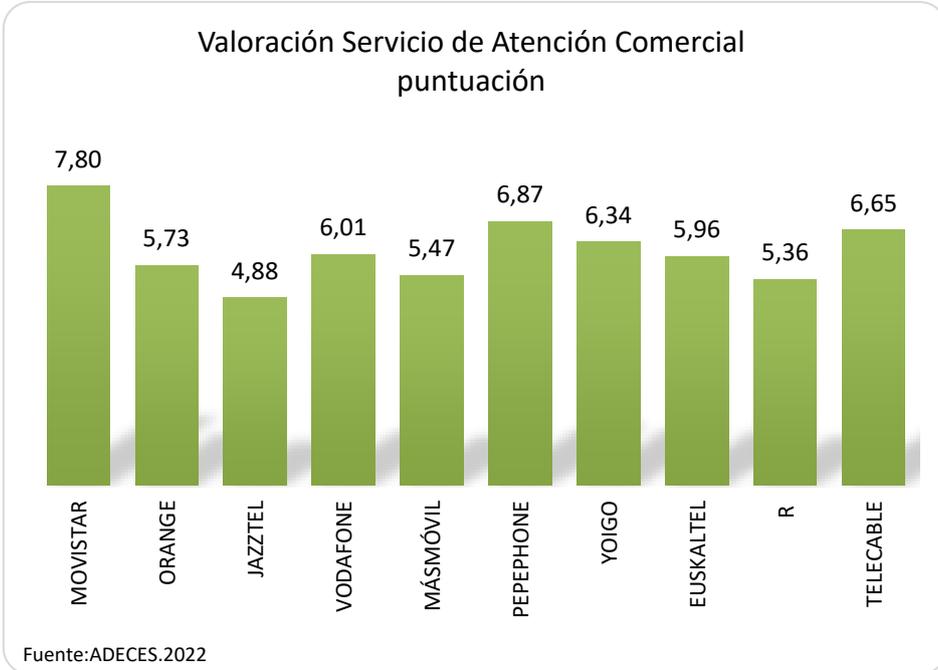


Gráfico 7

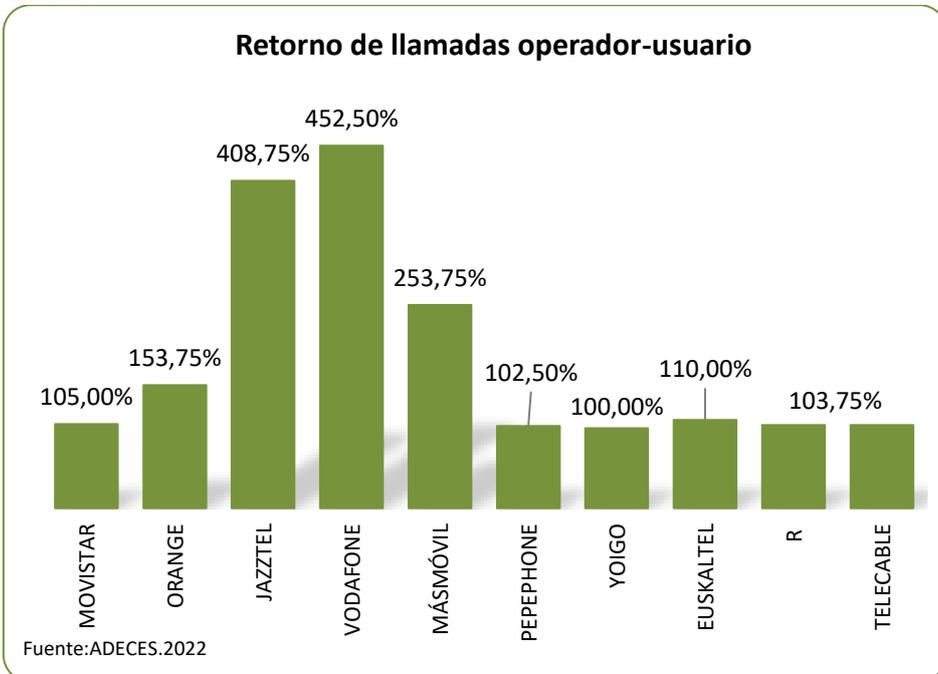


Gráfico 8

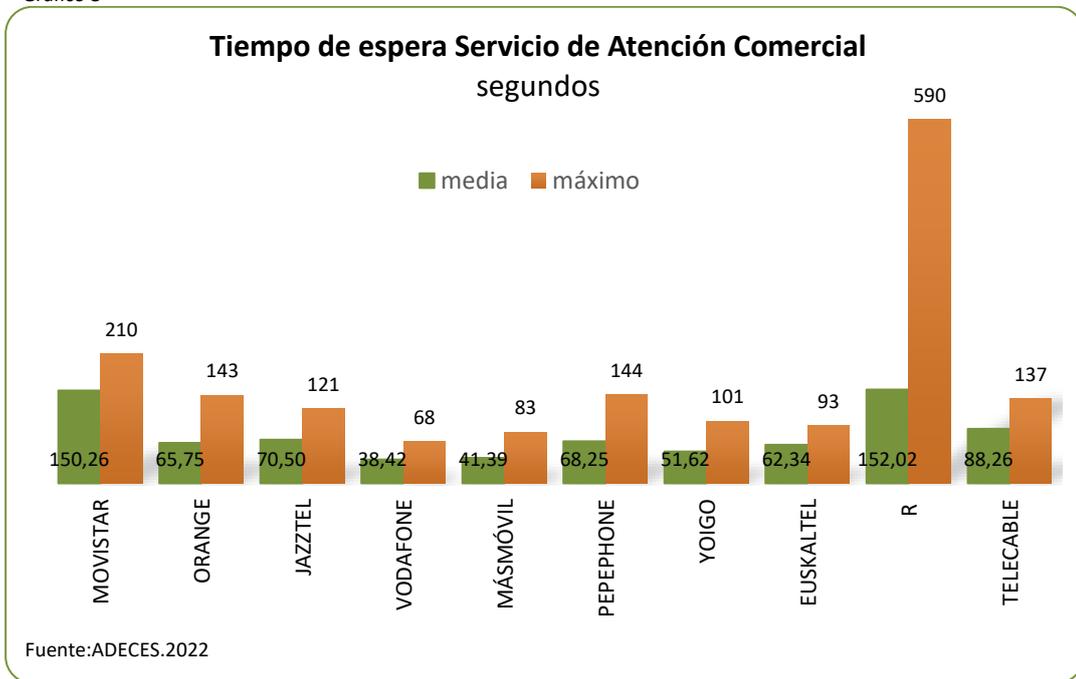


Gráfico 9



Gráfico 10

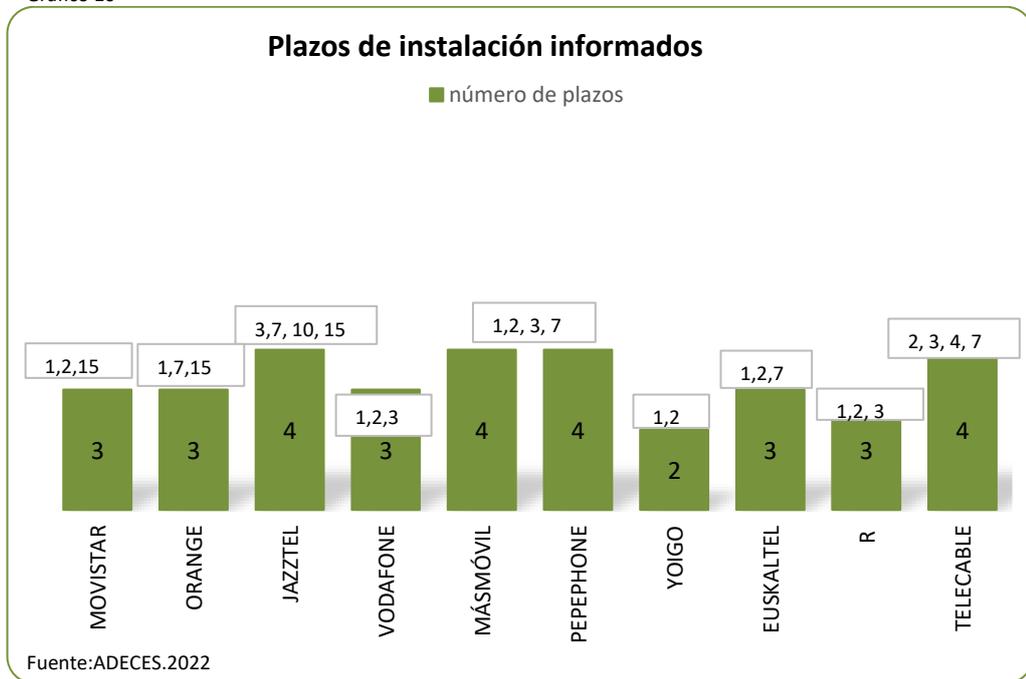


Gráfico 11

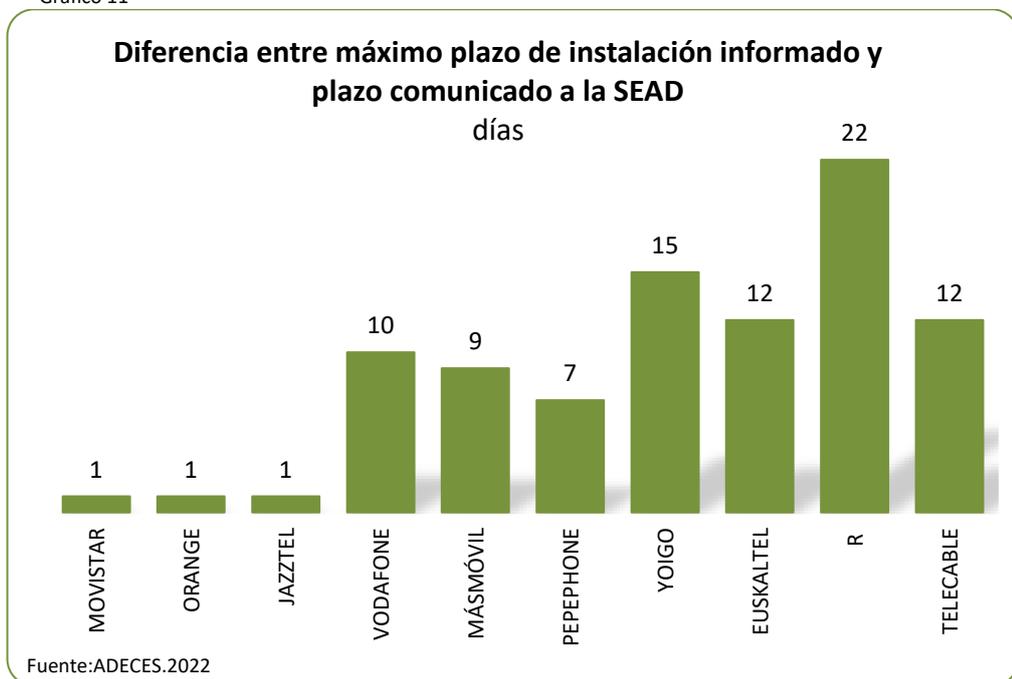
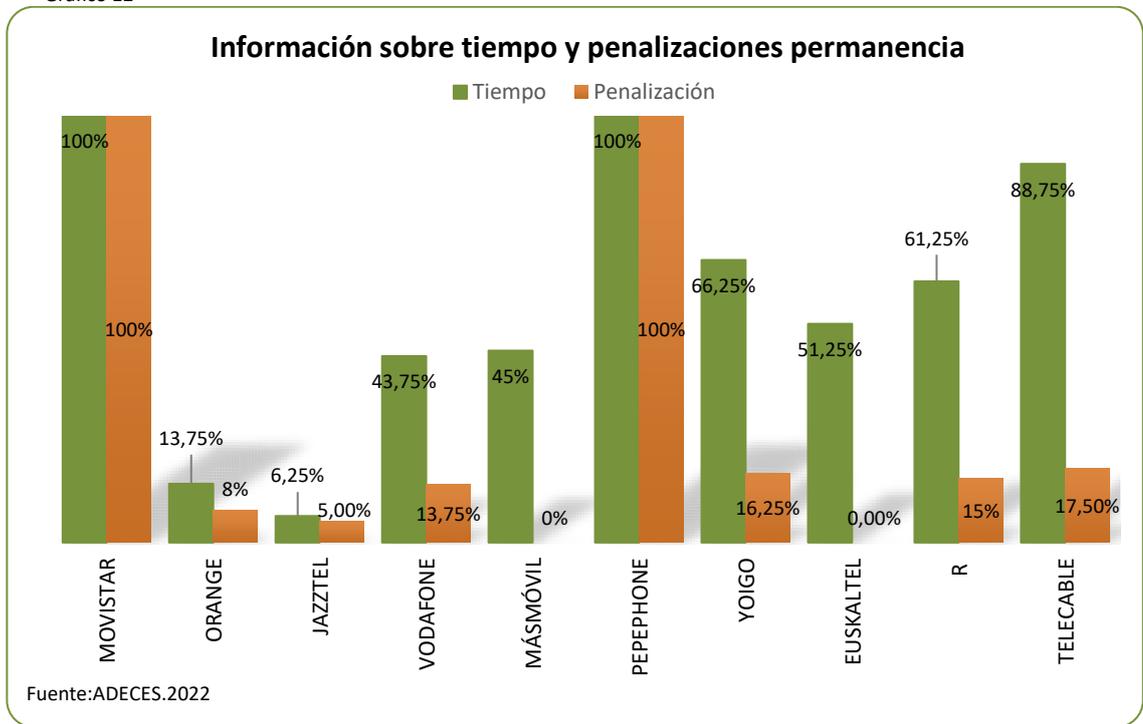


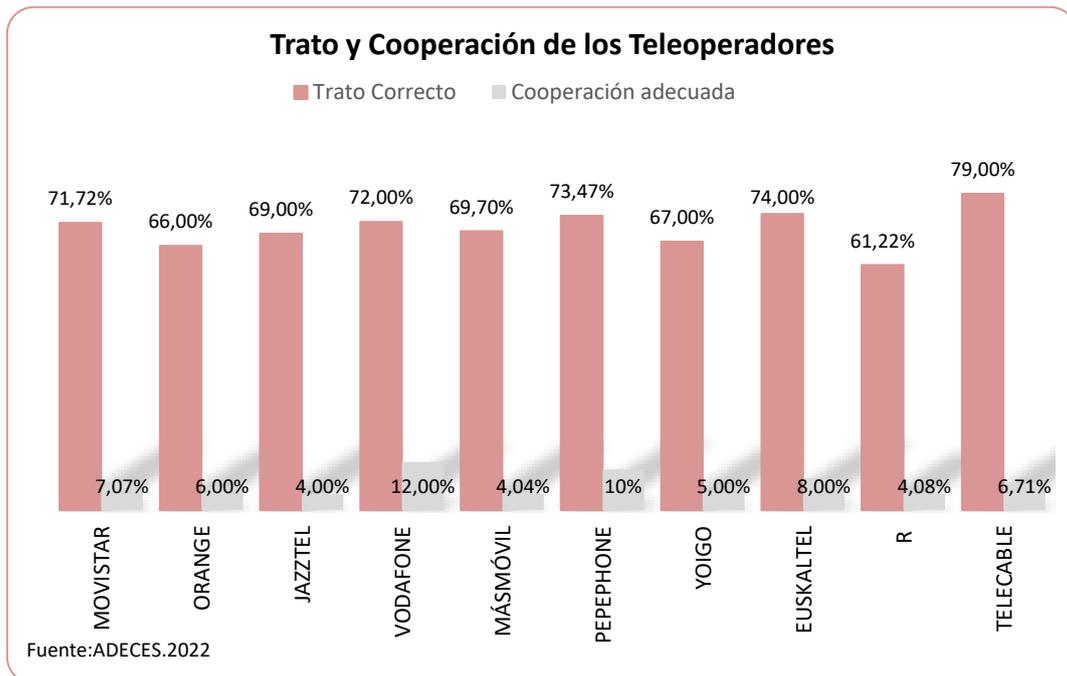
Gráfico 12



Trato y Cooperación de los teleoperadores

- El **Trato Correcto** se mueve entre el 61% (R) y el 79% (Telecable). Sin embargo, la **cooperación** en ningún caso supera el 12%. Desde ADECES reiteramos la necesidad de mejorar la cooperación con los usuarios, clientes o no, como forma de conocer sus necesidades y ofrecer los servicios y productos adecuados a las mismas, intentar entender un problema técnico, etc...

Gráfico 13



Canales de atención al Cliente y RRSS

- ❑ Los **Canales de Atención al Cliente** oscilan entre los 12 de Pepephone, Más móvil y Telecable y los 17 de R. Movistar y Orange disponen de 16, Euskaltel (15) y Jazztel, Vodafone y Yoigo tienen 14.
- ❑ Todos los operadores facilitan correo electrónico, llaman si se facilita un teléfono, área del cliente, app, correo postal, formulario, redes sociales, tiendas y web.
- ❑ Nueve de los 10 operadores facilitan un móvil (no es el caso de Más móvil), un número 900 (excepto Vodafone) y un teléfono de numeración corta (salvo Telecable).
- ❑ Los canales menos ofertados son el fax y la videollamada con intérprete de lenguaje de signos (R) y el SMS (Yoigo).
- ❑ **Presencia en RRSS.** Desde la página Web, Movistar, Orange y Vodafone ofrecen 6 redes sociales, igual que Yoigo (aunque este operador no tiene su LinkedIn visible desde la Web). El resto ofrecen 5.
- ❑ Todos facilitan, Facebook, Instagram, Twitter, Youtube y LinkedIn, que en el caso de Jazztel está muy desactualizado. Con Whatsapp cuentan Movistar, Vodafone, Orange y Yoigo.
- ❑ Todos los operadores, salvo Jazztel y Vodafone disponen de un blog en su página web.
- ❑ Para ADECES, el modelo de atención al cliente basado en una estructura colaborativa que permite resolver asuntos con el conocimiento y la experiencia de otros usuarios, no debe evitar respuestas precisas del operador bajo su responsabilidad, en un tiempo prudencial e identificándose.
- ❑ El muestreo sobre cuestiones de carácter técnico o comercial, planteadas por los usuarios en los foros de los operadores llevado a cabo para este Estudio, pone de manifiesto un comportamiento muy errático en los tiempos de respuesta. Así, mientras los tiempos medios de Euskaltel y Movistar se aproximan a las 4 horas, Telecable 9 horas, Orange y Jazztel rondan las 40 y R 81.
- ❑ Tan errático como el tiempo medio han resultado los datos sobre tiempos máximos, desde las 14 horas de Movistar, pasando por cerca de las 40 de Euskaltel y Telecable, las casi 200 de Orange o las 168 horas de Jazztel. Sin embargo, en este aspecto es R el operador que ha registrado el tiempo máximo, 720 horas.
- ❑ Los tiempos mínimos de respuesta los consiguen Orange y Jazztel que registran 4 minutos. Le sigue Movistar con 11 y Euskaltel con 14. Telecable alcanza los 61 minutos y R los 360.
- ❑ Por último, las horas de atención a la semana a través de las redes sociales van desde las 48 de Euskaltel a las 128 de Pepephone. Además, se detectan distintos tiempos de atención en Jazztel y Telecable según se trate de Facebook o Twitter.

Canales y RRSS. Tabla

	MOVISTAR	ORANGE	JAZZTEL	VODAFONE	MÁSMÓVIL	PEPEPHONE	YOIGO	EUSKALTEL	R	TELECABLE
Canales Atención	16	16	14	14	12	12	14	15	17	12
RR.SS	6	6	5	6	5	5	6	5	5	5

Canales de Atención al Cliente

	MOVISTAR	ORANGE	JAZZTEL	VODAFONE	MÁSMÓVIL	PEPEPHONE	YOIGO	EUSKALTEL	R	TELECABLE
@	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Nº Corto	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X
Fijo	X	X	✓	X	✓	X	X	✓	✓	X
900	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Móvil	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓
Llama el operador	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Fax	X	X	X	X	X	X	X	X	✓	X
WhatsApp	✓	✓	X	✓	X	X	✓	X	X	X
Área Personal	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
App	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Asistente Virtual	✓	✓	X	✓	X	X	X	X	X	X
Chat	✓	✓	X	✓	X	X	X	✓	✓	X
CP	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Formulario	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Foros	✓	✓	✓	X	X	X	X	✓	✓	✓
RRSS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SMS	X	X	X	X	X	X	✓	X	X	X
Tienda	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Videollamada	X	X	X	X	X	X	X	X	✓	X
Web	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

	ATENCIÓN AL CLIENTE ONLINE					
	MOVISTAR	ORANGE	JAZZTEL	EUSKALTEL	R	TELECABLE
Tiempo medio respuesta foros (minutos)	246	2.376	2.272	233	4.860	580
Tiempo mínimo respuesta foros (minutos)	11	4	4	14	360	61
Tiempo máximo respuesta foros (minutos)	882	11.738	10.080	2.358	43.200	2.443

ATENCIÓN AL CLIENTE ONLINE												
	CONSULTAS Y DUDAS						AYUDA TÉCNICA					
OPERADORES	INTERNET		TELÉFONO		OTROS		INTERNET		TELÉFONO		OTROS	
Tiempo minutos	Min	Máx	Min	Máx	Min	Máx	Min	Máx	Min	Máx	Min	Máx
MOVISTAR	29'	118'	11'	91'	40'	621'	38'	618'	225'	409'	301'	802'
ORANGE	57'	4.347'	26'	6.646'	4'	11.738'	5'	18'	4'	690'	52'	5.247'
JAZZTEL	360'	1.440'			4'	720'			268'	2.887'	360'	10.080'
EUSKALTEL	21'	643'	45'	87'	14'	404'	30'	2.358'			14'	189'
R							360'	720'	360'	43.200'	360'	720'
TELECABLE							85'	570'	234'	1.279'	61'	2.443'

Redes sociales										
	MOVISTAR	ORANGE	JAZZTEL	VODAFONE	MÁSMÓVIL	PEPEPHONE	YOIGO	EUSKALTEL	R	TELECABLE
Facebook	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Instagram	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
LinkedIn	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Twitter	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
WhatsApp	✓	✓	X	✓	X	X	✓	X	X	X
Youtube	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Blog	✓	✓	X	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Horas semanales ²	91	98	91/98 ³	104	91	128	91	48	84	75/54 ³

² Horas de atención, según horarios especificados por el operador.

³ Según la red: Facebook o Twitter

Recomendaciones

Asistencia Técnica

Es imprescindible **facilitar información sobre el tiempo medio empleado en la resolución de averías** en los términos recogidos en los informes de calidad facilitados a los organismos oficiales. Es una información necesaria para no defraudar las expectativas del cliente.

Es necesario **adecuar los compromisos relativos a los objetivos de resolución de incidencias** a los datos de calidad publicados. No parece que sea muy apropiado hablar de compromisos de reparación en 48 horas cuando la resolución media supera con creces ese compromiso.

Es preciso **eliminar rutinas** propias de la Asistencia Técnica. Quienes atienden el servicio deben tomarse la molestia de **leer la ficha del cliente**, donde se supone que está recogida la incidencia y los diferentes pasos anotados.

De igual modo es necesario **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, bajo fórmulas en las que los propios usuarios participan, no debe sustituir las respuestas precisas del operador bajo su responsabilidad y en un tiempo prudencial y debe equipararse a las condiciones de prestación de otro canal de atención.

Atención Comercial

Es necesario **mejorar las opciones predeterminadas** de los sistemas automáticos y **facilitar el acceso a canales humanos**, 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**. Casi todos los operadores deben mejorar. El rigor en la información es más necesario a tenor de la disparidad de productos, servicios y ofertas empaquetadas con permanencias y penalizaciones diferentes.

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 a petición del usuario, la reiteración de llamadas** desde el operador.



La información sobre plazos de instalación debe ser más ajustada a los datos facilitados a los organismos oficiales en los informes de calidad.

Hay que mejorar la Cooperación para que los teleoperadores puedan entender las necesidades del usuario y mejorar su experiencia en asuntos diversos: reclamaciones, asistencia técnica y comercial.

Redes Sociales

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 tiempos máximos de respuesta 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.

Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención al cliente destinados a los consumidores y usuarios

Como bien señala el título de este XIV Estudio se examina *La Atención al Cliente, después de la pandemia y antes de la Ley*. Así que toca ahora hacer unas breves referencias al Proyecto de Ley.

Vaya por delante que el Proyecto presenta una serie de mejoras sobre la situación actual en cuestiones tales como la atención personalizada, la garantía de acceso de personas con discapacidad, el tiempo de resolución de reclamaciones, o la obligación de dotar de una clave o código la reclamación formulada.

Sin embargo, para ADECES, hay lagunas que deberían corregirse:

- El ámbito de aplicación debería hacerse extensivo a **servicios de cualquier administración** dirigidos a los ciudadanos, muchos de los cuales presentan barreras de acceso, ya que solo es posible comunicarse con los mismos a través de servicios electrónicos (correos, chat, contestadores automáticos...), careciendo de un sistema de atención personalizada que facilitaría (en el caso de que estuviese cualificada) la exposición de la solicitud de los ciudadanos.
- En el mismo sentido, es conveniente **que estas obligaciones alcancen a los proveedores de servicios digitales**, evitando la asimetría regulatoria que viene caracterizando el mercado de las telecomunicaciones en sentido amplio.
- Por otra parte, es necesario **examinar la compatibilidad del Proyecto con otras leyes** generales o sectoriales que regulan este servicio.

En el plano más específico:

- Debe quedar a criterio de las partes, cliente o empresa, **recibir respuestas por canales diferentes al que utilizó éste para presentar su solicitud**. Constreñir el modo de respuesta al canal empleado por el usuario es un planteamiento rígido que puede ser perjudicial para las dos partes. Es práctica bastante habitual en los formularios de la Administración o del sector privado preguntar a los usuarios el sistema por el que desean recibir contestación a sus peticiones.
- El Proyecto debe **aclarar términos que afectan a la seguridad jurídica** como, por ejemplo, reclamar con eficacia. Consideramos que basta señalar que el servicio de atención al cliente deberá permitir al usuario reclamar y para hacerlo con garantías, el proyecto ya incorpora otras obligaciones.
- También la referencia a la **implantación de un “sistema que permita definir el grado de satisfacción** de sus clientes respecto al trato recibido y la *profesionalidad* de los responsables del servicio, expresada con una puntuación entre 1 y 5”, **plantea serias dudas** por varios motivos;



a.- Porque se ancla el sistema en los *responsables* del servicio, sin que esté claro si dichos responsables son los teleoperadores a los cuales ya se les evalúa por el trato, o quienes definen los protocolos del servicio.

b.- Al hilo de lo antedicho conviene distinguir entre la profesionalidad de los teleoperadores (si es que se habla de ellos) y la valoración del servicio, ya que los teleoperadores pueden ser valorados como profesionales, pero el servicio de atención puede tener severas deficiencias.

Ficha del XIV estudio

Se han realizado un total de 1000 llamadas dirigidas a 10 operadores. Resultaron fallidas 7, incluyendo aquellas que no fueron completadas o se vieron interrumpidas por causa del operador, por ejemplo al transferir la comunicación. La media de llamadas por operador se aproxima a las 100.

Del total de llamadas practicadas, el 80% 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, Vodafone, Más móvil, Pepephone, Yoigo, Euskaltel, R y Telecable.

El XIV estudio de Atención al Cliente de los operadores de telecomunicaciones se ha realizado entre diciembre de 2021 y febrero 2022.

Las 1000 llamadas se distribuyen del siguiente modo:

	LLAMADAS	COMPLETADAS	FALLIDAS
Movistar	100	99	1
Orange	100	100	0
Jazztel	100	100	0
Vodafone	100	100	0
Más móvil	100	99	1
Pepephone	100	98	2
Yoigo	100	100	0
Euskaltel	100	99	1
R	100	98	2
Telecable	100	100	0
Total	1000	993	7

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

Del total de parámetros solo 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 ha puntuado con un máximo de 10 puntos.

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