

## XIV estudio de los Servicios de Atención al Cliente (SAC) 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: entre las expectativas y los grandes déficits

Fruto del acuerdo de colaboración con ADECES (Asociación Pro Derechos Civiles Económicos y Sociales), a UCGAL da a conocer los datos del XIV estudio de Atención al Cliente en las telecomunicaciones que refleja diferencias de hasta 76 horas en la reparación de incidencias; la información sobre permanencia es muy escasa, salvo excepciones; en Orange piden el DNI a los no clientes en el 100% de las ocasiones y en el 50% graban una autorización para enviar información comercial. El retorno de llamadas llega hasta el 450%, vulnerando el derecho a la intimidad.

#### Atención Comercial

- La falta de información sobre plazos y penalización por permanencia es una gran laguna. 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 oficiales de calidad.
- El 100% de los teleoperadores de Orange solicitan el DNI para facilitar información y, de ellos, más de la mitad efectúan una grabación para solicitar autorización para el envío de información comercial.
- La atención personalizada de 7 de los 10 operadores examinados se sitúa por encima de 1 minuto.
- Vodafone registra 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 Jazztel: "estos son mis precios, pero tengo otros si contrata en el acto".
- Pepephone ofrece productos energéticos en su locución y un comercial de Orange critica a su socio de Jazztel porque la conexión con el hogar no es fibra y porque su router es malo.
- Movistar prioriza la llamada en su grabación inicial si el usuario es mayor de 65 años.

#### Asistencia Técnica

- 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<sup>1</sup>

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

	MOVISTAR	ORANGE	JAZZTEL	VODAFONE	MÁSMÓVIL	PEPEPHONE	YOIGO	EUSKALTEL	R	TELECABLE
<b>GLOBAL</b>	6,94	5,71	5,25	6,29	5,17	6,11	5,94	6,24	5,36	6,31
<b>Grupos</b>		5,48			5,74				5,97	

<sup>1</sup> Global: Servicio de Asistencia Técnica + Servicio de Atención Comercial + Trato y Cooperación

## Asistencia Técnica

La **Asistencia Técnica** la encabeza Movistar (7,75). Másmóvil está en el último lugar (5,03).

La **resolución de incidencias en remoto** se mueve entre el 37% y el 50%, seis y cuatro operadores respectivamente. La asistencia remota presenta bastantes deficiencias: reiteración de rutinas ya probadas (apague, espere...); dificultades de acceso a los técnicos, locuciones automáticas con problemas para elegir las opciones predeterminadas o describir la avería; reiteración de llamadas y 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 125 de Orange y las 120 de Jazztel. En el umbral de las 100 horas R, Másmóvil, Pepephone y Yoigo.

La **reiteración de llamadas por la misma incidencia** supone un 62% en Másmóvil, al que siguen Orange, Jazztel y Pepephone (37%). En el otro extremo Movistar y Euskaltel con un 12%.

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 alcanza los 14 minutos.

### **Recomendaciones:**

Es necesario facilitar información sobre el tiempo medio de resolución de averías en términos semejantes a los recogidos en los informes de calidad facilitados a la administración. El objetivo es no defraudar las expectativas del cliente.

Hay que adecuar los compromisos objetivos de resolución de averías a los registrados en los datos oficiales. No parece que sea muy apropiado hablar de compromisos de reparación de 48 horas si la realidad multiplica por 3 ese plazo.

Es preciso eliminar rutinas de la Asistencia Técnica. Hay que leer la ficha del cliente donde constan los pasos ya dados.

Es necesario facilitar el acceso al contacto personal, ya que posibilita una mejor definición de la incidencia.

Hay que reducir el tiempo de espera, dimensionando convenientemente el servicio.

	MOVISTAR	ORANGE	JAZZTEL	VODAFONE	MÁSMÓVIL	PEPEPHONE	YOIGO	EUSKALTEL	R	TELECABLE
<b>Asistencia Técnica</b>	7,75	6,28	5,78	7,62	5,03	6,15	6,44	7,45	5,72	6,99

## Atención Comercial

La **Atención Comercial** la lidera Movistar con 7,80 puntos. Jazztel suspende con 4,88.

Reiteramos la **denuncia por solicitar el DNI para facilitar información** al usuario no cliente en la que incurren el 100% de los comerciales de Orange (50% de los de Jazztel y el 25% de los de Yoigo). Además, más de la mitad de los teleoperadores de Orange efectúa una grabación para solicitar autorización para el envío de información comercial. Una petición de datos a todas luces excesiva que vulnera el Reglamento UE 2016/679 sobre datos personales.

También es una práctica invasiva de la "intimidad", el número de **llamadas operador-usuario**. El mayor ratio lo tiene Vodafone (452%), le sigue Jazztel (409%), Másmóvil (254%) y Orange (154%).

En cuanto al **tiempo medio<sup>2</sup> de espera** hasta que se atiende de forma personal al cliente, 7 operadores están por encima del minuto. R y Movistar alcanzan los 150 segundos, frente a los 38 de Vodafone o los 41 de Másmóvil. El **tiempo máximo de espera** corresponde a R con casi 600 segundos.

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.

<sup>2</sup> Tiempo de espera medio es el que transcurre hasta que se atiende de forma efectiva la petición del usuario.

La información sobre el **plazo de instalación** es confusa. Los comerciales facilitan entre 3 y 4 plazos, salvo Yoigo, que facilita solo 2. La **diferencia con los plazos facilitados a los** organismos oficiales llega hasta 22 días en el caso de R.

La información facilitada sobre **tiempo de permanencia**, entre los operadores que la tienen, varía desde el 6% de Jazztel hasta el 89% de Telecable. Los plazos más comunes son 12 meses y 3 meses. La **información sobre penalizaciones** registra valores entre el 0% de Euskaltel y Másmóvil y el 17% de Telecable. Pepephone y Movistar hacen uso de su ventaja comparativa e indican, en el 100% de las ocasiones, que no hay tiempo ni penalización por permanencia. La forma de presentar las penalizaciones y las cantidades son heterogéneas, revelando protocolos dispares. Solo Vodafone y Yoigo informan con homogeneidad.

### Recomendaciones:

Es necesario mejorar las opciones predeterminadas de los sistemas de atención automatizados 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. 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.

	MOVISTAR	ORANGE	JAZZTEL	VODAFONE	MÁSMÓVIL	PEPEPHONE	YOIGO	EUSKALTEL	R	TELECABLE
<b>Atención Comercial</b>	7,80	5,73	4,88	6,01	5,47	6,87	6,34	5,96	5,36	6,65

### Trato y cooperación

El **Trato Correcto** se mueve entre el 61% (R) y el 79% (Telecable). La **cooperación** en ningún caso supera el 12%. Reiteramos la necesidad de mejorar la cooperación con los usuarios, clientes o no, para conocer sus necesidades, ofrecerles servicios y productos adecuados a estas, entender un problema técnico, etc...

	MOVISTAR	ORANGE	JAZZTEL	VODAFONE	MÁSMÓVIL	PEPEPHONE	YOIGO	EUSKALTEL	R	TELECABLE
<b>Trato y cooperación</b>	5,26	5,13	5,09	5,24	5,00	5,31	5,04	5,30	4,99	5,29

### Canales de atención al cliente y RRSS

Los **Canales de Atención al Cliente** oscilan entre los 12 de Pepephone, Másmóvil y Telecable y los 17 de R.

**Todos los operadores facilitan** correo electrónico, llamada si se facilita un teléfono, área del cliente, app, correo postal, formulario, redes sociales, tiendas y web. Nueve de los 10 operadores facilitan un número móvil de contacto (no es el caso de Másmóvil), 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.

El comportamiento es 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 horas. **Los tiempos máximos** van 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 R es el operador que ha registrado el mayor tiempo 720 horas. Los **tiempos mínimos** de respuesta los consiguen Orange y Jazztel que registran 4 minutos. Les siguen Movistar con 11 y Euskaltel con 14. Telecable alcanza los 61 minutos y R los 360.

Las horas de atención a la semana oscilan entre 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.

### Recomendaciones:

Las Redes son un canal más de atención y, en consecuencia, requieren respuestas del operador bajo su responsabilidad, en un tiempo prudencial, sin olvidar la identificación.

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.

	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

### Proyecto Ley Servicios de Atención al Cliente

Vaya por delante el reconocimiento a las mejoras que introduce en cuestiones tales como la atención personalizada, la garantía de acceso de personas con discapacidad, etc. Sin embargo, para ADECES, hay lagunas que deberían corregirse que pueden ser consultadas en el estudio, aunque ahora destacamos:

1. Su aplicación debería hacerse extensiva 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, careciendo de un sistema de atención personalizada que facilitaría (en el caso de que estuviese cualificada) la exposición de la solicitud de los ciudadanos.
2. 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.
3. Por otra parte, es necesario **examinar la compatibilidad del Proyecto con otras leyes** generales o sectoriales que regulan este servicio.

[Acceda al estudio](#)