

Los errores de facturación elevan hasta en un 15% el gasto en telefonía móvil de las empresas españolas

Un estudio realizado por doctorSIM detecta errores de facturación en 8 de cada 10 empresas analizadas

El coste de este tipo de errores puede alcanzar los 7.000 euros al año para una empresa con un centenar de líneas de móvil contratadas

Redondeos al alza, registros duplicados, descuentos omitidos y tarifas planas incumplidas figuran entre los errores más comunes

Madrid, 12 diciembre de 2008.- Escoger un buen plan de consumo no es suficiente para ahorrar en telefonía móvil. Según un nuevo estudio elaborado por doctorSIM, empresa especializada en ahorro de móvil, las compañías españolas llegan a pagar entre un 10% y un 15% más a causa de los errores cometidos por las operadoras en el cálculo de la facturación mensual. Este escenario no es algo aislado, puesto que afecta al 80% de las empresas analizadas.

Los datos de doctorSIM demuestran que, a pesar de tratarse de una situación generalizada, sólo un 2% de las compañías llega a percatarse de los errores en sus facturas mensuales, interponiendo las reclamaciones pertinentes para obtener la devolución de los cobros indebidos. Este bajo porcentaje se debe a la falta de herramientas eficaces para detectar los errores, a la creciente complejidad en las tarifas y conceptos cobrados cada mes, así como a la dificultad de demostrar con precisión las irregularidades en la factura.

Estos fallos afectan a todo tipo de empresa, ya sea una pyme o una gran organización, aunque son estas últimas, por tener un volumen de consumo y facturación superior, las que resultan más perjudicadas. Así, una empresa que cuente con 100 líneas de móvil puede llegar a pagar 7.000 euros de más al año. En el caso de una gran compañía con 3.000 líneas, la cantidad facturada indebidamente puede alcanzar los 225.000 euros.

Los errores más frecuentes

El estudio realizado por doctorSIM entre las empresas que utilizan sus servicios demuestra que la variedad de irregularidades e incorrecciones aplicadas a las facturas resulta más sorprendente que su propio número. Entre las que destacan por su carácter recurrente destacan las siguientes:

- Errores en las tarifas pactadas.
- Redondeos al alza (no pactados). Esta irregularidad afecta tanto al redondeo de los minutos (por ejemplo, 15 seg = 1 minuto) como al redondeo de las tarifas (por ejemplo, tarifa de 0,135€/min = 0,14€/min).
- Registros duplicados. Llamadas idénticas que aparecen en la factura dos y hasta tres veces de forma consecutiva.
- Omisión de registros. Esto implica que la empresa no tiene forma fehaciente de comprobar las llamadas que se han contabilizado, lo que la obliga a fiarse del cálculo realizado por su operadora.
- Descuentos pactados por contrato con la operadora que o bien son omitidos, o bien se aplican de manera incorrecta.
- Llamadas internas entre números de la misma empresa que, a pesar de tener una tarificación diferente, no se registran como tal.
- Abonos que nunca se llegan a aplicar. Se trata de ofertas puntuales, como la gratuidad en ciertas cuotas mensuales, que sirven de reclamo publicitario pero que, finalmente, la operadora no llega a aplicar.
- Cuotas mensuales que se siguen cobrando de forma recurrente aunque el cliente haya solicitado la baja del servicio o el módulo de ahorro.
- Condiciones en las tarifas planas que no se cumplen. Las operadoras realizan ofertas muy atractivas con las que disfrutar de llamadas o minutos gratis una

vez superado un límite de minutos pactado. En la práctica, sin embargo, ese límite de consumo no suele aplicarse de forma adecuada.

- Consumos mínimos que no están correctamente compensados entre las líneas de una misma empresa.

Dificultad para detectar los errores

En una revisión manual de las facturas, los anteriores errores de facturación descubiertos entre los clientes de doctorSIM son muy difíciles de detectar. La dificultad se incrementa aún más si la empresa ha de comprobar, mensualmente, facturas con miles de registros y eventos en su consumo. Esto provoca que las compañías desistan en su intento de controlar la correcta facturación en sus líneas de móvil y da carta blanca para que las operadoras sigan realizando cobros indebidos todos los meses.

Por norma general, buena parte de las empresas españolas carece de acceso a las tarifas del mercado de telefonía móvil. La práctica más extendida consiste en que la operadora establezca una única tarifa para todas las líneas de la empresa, aplicando posteriormente sobre el consumo global una serie de descuentos negociables que supuestamente reemplazan a los módulos de ahorro, como tarifas planas y bonos, que disfrutan el resto de usuarios de móvil.

Sin embargo, y tal como reflejan los datos obtenidos por doctorSIM especialmente en el caso de pequeñas y medianas empresas que tienen entre 20 y 100 líneas, el ahorro podría ser mucho mayor si se contratasen planes y módulos de ahorro disponibles para el resto del mercado, en lugar de optar por una única tarifa y unos descuentos negociados, a priori más ventajosos.

Además, muchas compañías mantienen acuerdos de redondeo del primer minuto, tanto para llamadas nacionales como internacionales. Estas condiciones suelen estar asociadas a una rebaja del establecimiento de llamada y a veces hasta a la eliminación de éste. Lo que buena parte de las empresas desconocen es que, en la mayoría de los casos, esta configuración elimina cualquier posible ahorro y, a la larga, resulta más costosa para la empresa.

Para evitar este tipo de situaciones, el servicio desarrollado por doctorSIM replica el funcionamiento de las plataformas de facturación de las operadoras con las condiciones pactadas individualmente para detectar cualquier tipo de error de forma precisa y automática, notificándoselo al cliente de forma que sea posible actuar en consecuencia.

Sobre doctorSIM

doctorSIM es un servicio online que permite analizar el consumo de móvil de usuarios particulares y empresas, y averiguar, comparándolo con las ofertas de las operadoras, cómo ahorrar y reducir la factura mensual de forma drástica.

doctorSIM analiza mes a mes los hábitos de consumo de móvil del usuario y tras un diagnóstico exhaustivo emite un informe de ahorro con el que el usuario podrá averiguar cuánto y cómo puede ahorrar en la factura de su móvil.

doctorSIM elegida como *startup* para LeWeb '08

Recientemente, doctorSIM ha sido elegida por LeWeb, el principal evento de Europa sobre internet, como uno de los treinta mejores proyectos del mundo que participará en la competición de “startups” (empresas de nueva creación) que cada año se celebra en París en el marco de esta cita. El jurado de LeWeb ha seleccionado a doctorSIM por su carácter innovador, por ofrecer un servicio útil que abarca todo el mercado y por la facilidad de articular y adaptar su servicio a todo tipo de clientes, tanto particulares, como profesionales y empresas.

Más información

Cristina del Gallo / Edith Rodríguez

Formedia Comunicación

Teléfono: + 34 91 562 8100

Email: prensa@grupoformedia.com