

Amagos de portabilidad: ¿La infidelidad en el móvil tiene recompensa?

Cuatro de cada diez solicitudes de portabilidad se cancelan al recibir una contraoferta de su operador actual

El 55% de las cancelaciones son amagos intencionados cuyo objetivo es conseguir una mejora de condiciones o un terminal subvencionado de su operador actual

Sin embargo, para el 73% de estos usuarios existe una opción más económica haciendo efectiva la portabilidad

Los amagos suponen para los Operadores Móviles Virtuales dejar de ganar más de 20 millones de euros anuales y ponen el peligro la competitividad del mercado

Madrid, 1 de Agosto de 2011.-

Cuatro de cada diez usuarios que inician un cambio de operador cancelan su solicitud tras recibir una contraoferta de su operador actual. Anualmente se realizan más de tres millones de solicitudes de portabilidad que nunca llegan a formalizarse.

Un 55% de los usuarios que cancelan estas solicitudes de portabilidad nunca tuvo intención de cambiarse de operador puesto que amagó su traspaso de línea de forma intencionada para conseguir un móvil nuevo o un descuento en la factura. Sin embargo, **tres de cada cuatro “amagadores” acaban pagando más al quedarse en su operadora actual.**

Las seductoras campañas de retención diseñadas por los operadores dominantes consiguen “reenganchar” a un cliente durante otros 18-24 meses con apetitosas ofertas – no disponibles en el mercado- que esconden estrictas condiciones de permanencia y elevadas penalizaciones.

Los perjudicados son los propios clientes, los operadores móviles virtuales (OMV), la transparencia y la competitividad del mercado de telefonía móvil.

Es lo que se desprende del último estudio realizado por doctorSIM, empresa especializada en ahorro y análisis de consumo de móvil. El informe, basado en una selección aleatoria de usuarios que cancelaron su portabilidad, pone de manifiesto los efectos negativos que tiene esta práctica para el consumidor y el mercado a largo plazo.

Este tipo de acciones pretende limitarse con la nueva normativa que se hará efectiva en junio de 2012. La normativa supuestamente frenará el número de amagos al reducir el período de tramitación de las portabilidades de los cinco días actuales a 24 horas. Es una normativa que, según la Comisión Europea, llega con retraso, pero que podría suponer una mejora sustancial en la competitividad del mercado de telefonía móvil español.

Qué es un amago y porqué se hace

Amagar una portabilidad se ha convertido en una práctica común entre los usuarios de telefonía móvil que desean cambiar de teléfono o mejorar sus condiciones sin cambiar de operador.

El proceso es sencillo, pero requiere tiempo y una mínima predisposición al riesgo. Solicitar la portabilidad supone al menos una llamada telefónica de 30 minutos entre toma de datos, aceptación del contrato y configuración del nuevo plan de precios. Una vez solicitada, se abre la ventana de tramitación de la portabilidad, que dura aproximadamente 5 días laborables. Durante este periodo, el operador actual evaluará realizar una contraoferta con un móvil nuevo o un descuento en la factura.

Si el operador actual es uno de los tres operadores dominantes, el cliente es un candidato ideal para amagar con una falsa portabilidad. **El 90% de los usuarios analizados en el estudio de doctorSIM recibió una contraoferta de su operador actual** antes de cerrarse el periodo de tramitación de su solicitud de portabilidad.

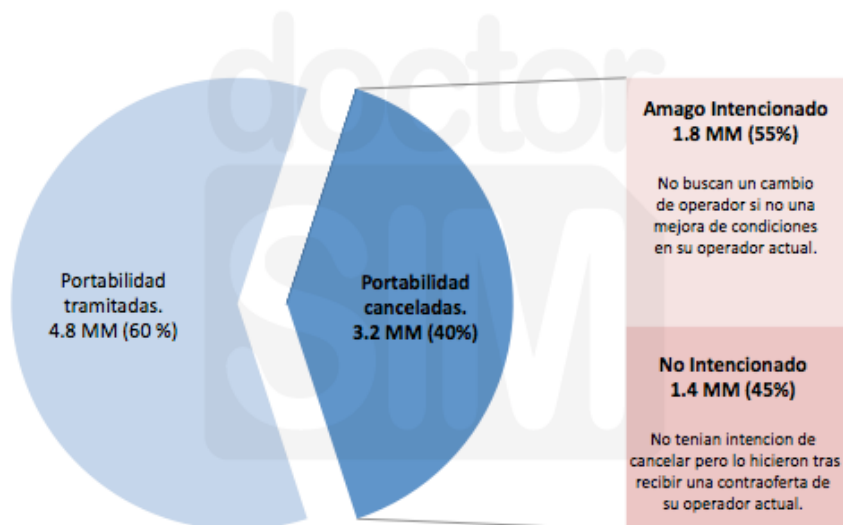
La entrada de los Operadores Móviles Virtuales (OMV) en el mercado de la telefonía móvil ha supuesto una fuerte amenaza para los grandes operadores, que ven como peligrar su cartera de clientes. Tarifas de bajo coste, *low cost*, un mejor servicio de atención al cliente, facilidades en la contratación o gestión de líneas telefónicas son algunas de las propuestas de los OMV contra las que ahora tienen que luchar los operadores dominantes.

Lejos de premiar la fidelidad de un cliente, Movistar, Vodafone y Orange han concentrado sus esfuerzos en premiar a los que amenazan con irse. El cliente sabe que para mejorar sus condiciones sin cambiarse de operador no tiene más que amagar con irse a la competencia y esperar la ansiada llamada de contraoferta de su operador actual.

Así lo demuestran los datos del estudio de doctorSIM: cuatro de cada diez solicitudes de portabilidad se cancelan. Más de la mitad, un 55% son amagos intencionados, en los que los

Amagos de Portabilidad Intencionados vs. No Intencionados en el 2010.

(Fuente: doctorSIM.com)



clientes no tienen intención de cambiarse de operador. El resto, un 45%, si tenían intención de cambiarse pero modificó su opinión al recibir una contraoferta de su operador actual.

¿Cuál es el objetivo del “amagador”?

Un 69% de los amagos de portabilidad tienen como objetivo conseguir un móvil nuevo al que no podrían acceder en condiciones normales con su operador actual. El 26% se conforman con un descuento en su factura, ya sea mediante una tarifa especial o un descuento directo en factura. El 5% restante buscan únicamente que se levanten ciertas imposiciones de su contrato.

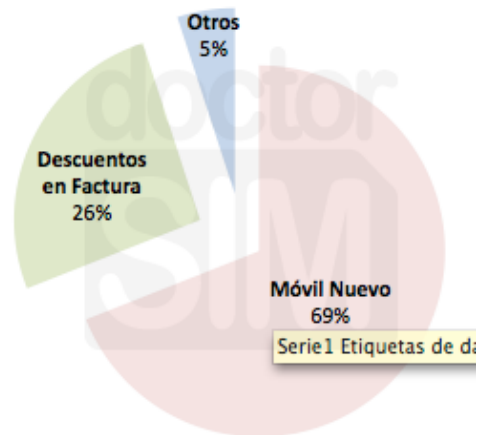
Pero no todos los amagos consiguen una contraoferta. Un gran número de usuarios apura los días esperando la ansiada llamada, jugándose en muchos casos la posibilidad de que se lleve a cabo la portabilidad: **Uno de cada diez usuarios que amagan una portabilidad no reciben la esperada**

contraoferta y al cabo de unos días no tiene más remedio que cancelar su solicitud – otro proceso largo, tedioso y burocrático.

El resto (9 de cada 10) sí recibe una contraoferta pero no siempre superan las condiciones que tendrían cambiándose de operador.

¿Que piden los "amagadores"?

Tipología de contraofertas solicitadas.
(Fuente: doctorSIM.com)



¿Realmente compensa hacer un amago?

Aceptar una contraoferta implica “atarse” al operador actual durante unos 18-24 meses adicionales, en la mayoría de los casos

En caso de aceptar un móvil de gama alta (“*smartphone* a cero euros”), el cliente estará obligado a contratar una tarifa plana de datos de entre 15 y 25€ al mes y pagar por una tarifa de voz que posiblemente no se adecue a su consumo. Estudios previos realizados por doctorSIM demuestran que a largo plazo, no compensa: El cliente que aceptó la contraoferta pagaría 250 euros menos al año si comprase el terminal libre y pudiese cambiar de tarifa y operador sin restricciones.

Aceptar un descuento en factura a cambio de un compromiso de permanencia puede ser una mejor solución para el bolsillo, pero no es la óptima. Incluso con descuentos de entre 10% y 50% en factura, los operadores dominantes no logran superar las tarifas que ofrecen las OMV.

Para el 73% de los “amagadores”, existe una opción más económica fuera de su operador actual. Encontrarla es tarea fácil; doctorSIM ofrece un servicio gratuito que examina la factura, analiza la oferta del mercado y selecciona las mejores opciones para cada cliente.

¿Por qué sólo contraofertan los operadores dominantes?

Al año se realizan más de tres millones de contraofertas desde los departamentos de retención de Movistar, Vodafone y Orange. Para contraofertar no sólo es necesaria una gran infraestructura, sino también contar con amplios márgenes que permitan negociar a la baja sin entrar en rentabilidades negativas.

Los OMV no disponen de la infraestructura ni de estos amplios márgenes que manejan los operadores grandes. Las tarifas de bajo coste de OMV como Simyo, MÁSmovil o Pepephone, están tan ajustadas que una rebaja afectaría de manera significativa a su cuenta de resultados. La mayoría de los OMV tampoco contempla subvencionar un terminal, ya que estiman que los compromisos de permanencia asociados a estas prácticas, atenta contra la libertad de elección del usuario. La gran mayoría de los OMV ofrece servicios sin permanencia.

¿El resultado? Los OMV no se pueden aprovechar de los posibles beneficios de contraofertar a sus clientes pero sí cargan con los costes asociados de los amagos de portabilidad.

Estas prácticas dañan la competitividad de un mercado que se supone libre y transparente y perjudica a los nuevos operadores cuya entrada ha supuesto una rebaja considerable en los costes y una mejora en el servicio de telefonía móvil español.

El punto de vista de los implicados

Si bien los grandes operadores no han querido pronunciarse sobre este informe, los OMV han dejado claro su punto de vista al respecto de los amagos de portabilidad.

- Meinrad Spenger, Consejero Delegado de MÁSmovil y vicepresidente de la Asociación Española de Nuevos Operadores (AENOM), ha manifestado a doctorSIM que la práctica de las contraofertas afecta a la competencia en el mercado de la telefonía móvil y cifra en 50.000 las portabilidades canceladas destinadas en los OMV. Son, según AENOM, 20 millones de euros perdidos, aparte de todos los costes de captación de cliente, soporte, tramitación y logística implícita en las portabilidades.
- Alfonso Pastor, Director de Marketing/Ventas de KPN España, considera que se debería eliminar la práctica de la "llamada de recuperación" con el fin de promover la transparencia y el beneficio a largo plazo para todo el mercado. "Si los OMVs acabamos sucumbiendo por el elevado coste que supone la captación de estos "clientes frustrados" que nunca llegan a serlo, no podremos seguir ofreciendo las ventajas que de verdad la libertad y transparencia en las tarifas les comporta a nuestros clientes." Para Pastor, los operadores principales dificultan los procesos de portabilidad tanto en el plano técnico como en el comercial al realizar contraofertas "a las que no se tiene acceso de forma pública y accesible para todo el mundo".
- Pedro Serrahima, Director General de Pepephone, indica que "se acabó el pastorear ovejas poniendo solo un lobo en la puerta. Ahora a aprender a convencer a personas libres". Para Serrahima, "un OMV tiene que captar casi dos clientes para poder conseguir uno, mientras que un operador grande únicamente necesita hacer la oferta buena al cliente que dice que se va. Esto es inmoral, y supone un insulto para el cliente fiel de esa compañía."

La llegada de la portabilidad en 24 horas

El 1 de junio de 2012 es la fecha fijada por la CMT para que los clientes de telefonía móvil puedan realizar la portabilidad en un plazo máximo de un día laboral.

Esto confirmará la reducción en las opciones de usuarios y operadores de volver atrás en los procesos de portabilidad solicitados. Se reducirán de manera significativa las contraofertas y los amagos de portabilidad se verán mermados.

Según fuentes de la CMT, la portabilidad se significará con el acuerdo entre el cliente y el operador de destino y no, como ocurre en la actualidad, el momento en el que el operador receptor realiza la solicitud de portabilidad al operador donante.

Con estos plazos, los usuarios “arrepentidos” dispondrán de medio día para realizar la cancelación de la portabilidad si la solicitaron por la mañana y de un día, si lo hicieron por la tarde.

AENOM ha solicitado que sea suprimido el proceso de cancelación por considerar anticompetitivas las prácticas de los operadores dominantes, sin ser de momento aceptado por la CMT.

Por su parte, los operadores dominantes tendrán menos margen temporal para ofrecer móviles de última generación con compromisos de permanencia o tarifas adaptadas a dichas prácticas de portabilidad de sus clientes.

Los clientes que realizan amagos verán cómo no disponen de demasiado tiempo para poder recibir contraofertas y se verán obligados a realizar una portabilidad en firme.

La normativa habla de reducir la ventana de 5 días a 24 horas, pero en ningún momento pone una limitación a las contraofertas. Una práctica que algunos expertos denuncian como ilegal puesto que “los operadores solo deberían tener acceso a esa información por razones técnicas” y no para retener a ese cliente.

Acerca de doctorSIM

doctorSIM propone medidas sencillas de ahorro con el fin de saber si una nueva tarifa o contraoferta es mejor que la actual.

Hasta el momento los consejos de optimización de tarifas de doctorSIM han permitido ahorrar cerca de 137 millones de euros a miles de usuarios.

Ahora, doctorSIM pone en marcha un servicio social y gratuito con el fin de que quien lo deseé pueda realizar un análisis de su consumo de móvil y conocer qué tarifas y operadores se adaptan más a sus necesidades. Diagnósticos e informes de ahorro disponibles mediante el análisis del gasto y las facturas de móvil.

El ahorro medio de un diagnóstico doctorSIM es de un 35 a un 50% en la factura de móvil. Se realiza una comparación del gasto con todas las tarifas de los operadores y se aconsejan los cambios necesarios para adaptarse al consumo real.

Más información

www.doctorsim.com/prensa.html

Jorge Junquera // Comunicación y Prensa

Teléfono: + 34 91 7820208

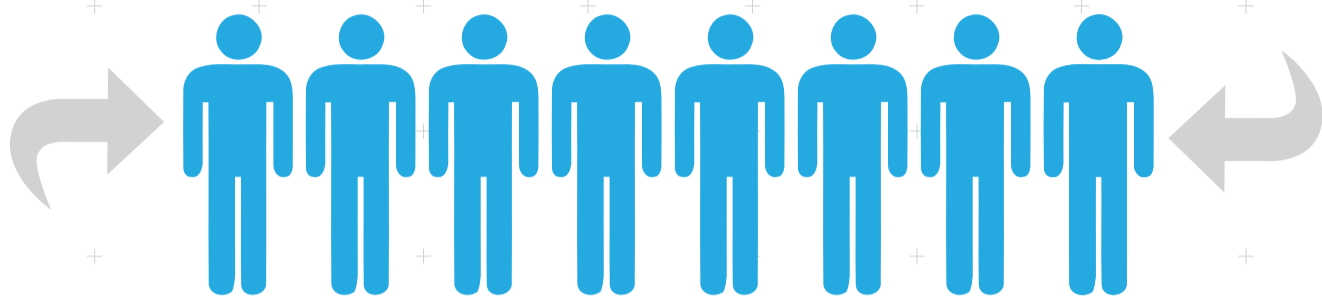
Email: prensa@doctorsim.com

AMAGOS DE PORTABILIDAD

¿La infidelidad en el móvil tiene recompensa?

8 MM Portabilidades

En el 2010 se solicitaron cerca de 8 millones de portabilidades



40%

3.2 MM Portabilidades Canceladas

4 de cada 10 usuarios canceló su portabilidad tras recibir una contraoferta de su operador actual.

60%

4.8 MM Portabilidades Formalizadas

6 de cada 10 usuarios finalizó la portabilidad con éxito.

45%

Cancelaciones no intencionadas (1,4 MM)

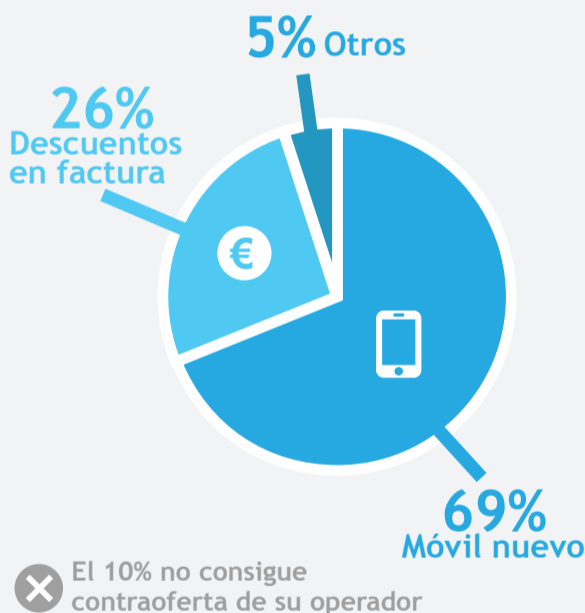
Una minoría tenía intención real de cambiar de operador

55%

CANCELACIONES INTENCIONADAS (1,8 MM)

Más de la mitad amagó la portabilidad para negociar mejores condiciones con su operador actual

¿Qué quiere un "amagador"?



CONCLUSIONES:

- 3 de cada 4 "amagadores" acaban pagando más al quedarse en su operador actual.
- Los amagos suponen pérdidas de más de 20 millones de euros anuales para los OMV.
- Estas prácticas ponen en peligro la competitividad del mercado.



LOS OMV DENUNCIAN:

"Si los OMV acabamos sucumbiendo por el elevado coste que supone la captación de estos clientes frustrados que nunca llegan a serlo, no podremos seguir ofreciendo las ventajas que de verdad la libertad y transparencia les comporta a nuestros clientes."

Alfonso Pastor - Director KPN España.

"El proceso actual de portabilidad con la práctica de las contraofertas afecta a la competencia en el mercado de la telefonía móvil. Son 20 millones de euros perdidos, aparte de todos los costes de captación de cliente, soporte, tramitación y logística implícita en las portabilidades."

Meinrad Spenger, Consejero Delegado de MÁSmovil y vicepresidente de AENOM.

"Se acabó el pastorear ovejas poniendo solo un lobo en la puerta. Ahora a aprender a convencer a personas libres... un OMV tiene que captar casi dos clientes para poder conseguir uno, mientras que un operador grande solo necesita hacer la oferta buena al cliente que dice que se va. Esto es inmoral, y supone un insulto para el cliente fiel de esa compañía."

Pedro Serrahima - Director General de Pepephone

doctorSIM