

Las 10 mentiras de los operadores de telefonía móvil

Los clientes de telefonía móvil pagan un 43% más de lo que abonarían con una tarifa optimizada

La portabilidad en 24 horas intensifica las prácticas poco éticas de retención de clientes

La publicidad de “móviles a 0 euros” incluye condiciones abusivas

El 70% de las reclamaciones hacia compañías telefónicas se resuelve a favor del usuario

Madrid, 24 de octubre de 2012

Hoy en día, la publicidad de operadores de telefonía móvil tradicional se centra en anunciar teléfonos móviles con la palabra “gratis” como punta de lanza. Pero lejos de ser una realidad, este tipo de reclamos publicitarios encierran de forma general letra pequeña apenas perceptible a los ojos del espectador.

Caracteres que paradójicamente vienen a ser las condiciones del servicio que nos ofrecen, que tienen como cláusulas permanencias de 18 a 24 meses con tarifas que no se ajustan al consumo real de los clientes y que consiguen que paguen el valor del terminal de forma exponencial al finalizar el contrato.

El sector de telefonía e Internet es, con diferencia, el que más reclamaciones recibe de España por parte de sus usuarios.

En 2005 se puso en marcha la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, dependiente del Ministerio de Industria. En 2011 resolvió 45.040 reclamaciones de las cuales el 72,9% fue a favor del usuario.

Además, en 2011, el 75% de los casos de las juntas de arbitraje fueron contra las compañías telefónicas y de acceso a Internet.

doctorSIM, servicio líder en recomendaciones de consumo de telefonía móvil quiere dar a conocer las ambigüedades a las que se enfrentan los usuarios de telecomunicaciones con el informe “Las 10 mentiras de los operadores de telefonía móvil”. Confusiones que hacen que sus clientes sean los más insatisfechos de España en cuanto a sectores de consumo.

1-. Te damos siempre la tarifa que mejor se adapte a tu consumo

Según un estudio de doctorSIM realizado a 12.000 clientes que habían obtenido un *smartphone* por “cero euros” y varios meses de permanencia, el 85% pagaba una tarifa que superaba con creces lo que abonaría con un plan optimizado.

En concreto, lo hacían en un 43% más de lo que lo harían con otra tarifa o en otro operador, al margen de la financiación del teléfono.

Los operadores aluden siempre a la cercanía con el cliente, afinidad y compromiso como valores que les identifican:

Vodafone: *“Por ser cliente te garantizamos la mejor oferta”*

Orange: *“Vente a Orange, descubre cuál es tu tarifa de móvil y empieza a ahorrar... Tu vida cambia con Orange”*

Movistar: *“Te contaremos cuál es la mejor manera de ahorrar en tus comunicaciones fijas y móviles. Somos más de 15.000 personas dispuestas a ayudarte...”*

2-. No realizamos prácticas poco éticas de retención de clientes

La llegada de la portabilidad en 24 horas ha hecho que el proceso de cambio de un operador a otro reduzca su demora.

Algunos operadores tratan de retener a los clientes que solicitan el cambio mediante políticas de retención que hacen saltar chispas entre los más pequeños. Algunas, según los propios operadores, alegando problemas inexistentes.

Yoigo ha llegado a pedir ayuda a la CMT para que vele por las supuestas prácticas de operadores como Movistar u Orange. Según dice, envían mensajes de texto a los clientes alegando supuestas penalizaciones inexistentes o la necesidad de contactar para garantizar el correcto funcionamiento del proceso de portabilidad.

El ex consejero delegado de Yoigo, Johan Andsjö, lo comenta así en una entrevista realizada por doctorSIM: *“Algunas compañías ya no se molestan ni en llamar a sus clientes, prefieren engañarles para que les llamen ellos. Da la impresión de que es un parche que han puesto mientras piensan qué hacer. La portabilidad en un día, se supone que es una ventaja para los clientes y así debe ser”*.

En la red es posible ver numerosos ejemplos de estos SMS:

Movistar:

Movistar info: para poder garantizar su portabilidad, pongase en contacto de manera urgente con el 224472. Gratuito desde movil Movistar. Muchas gracias.

Orange:

Orange. Hemos recibido su solicitud de portabilidad, llame ya la 2276 y cancele, si no se le cobrarian hasta 174EUR/línea por incumplimiento compromiso permanencia.

La realidad es que buscan realizar ofertas de última hora que no han hecho durante el período en que el cliente mantenía su contrato.

Alfonso Pastor, Director de Marketing de Simyo afirma que *“el envío de mensajes amenazantes y disuasorios pone de manifiesto la calidad de quien los está enviando”*.

En el mismo sentido se manifiesta Pedro Serrahima, de Pepephone: *“Cuando un operador necesita retener a un cliente con trucos, barreras legales o económicas, probablemente es porque no sabe hacerlo con un buen servicio”*.

Meinrad Spenger de Masmóvil, comenta: “Estas actividades de retención van en contra de nuestra filosofía, basada en la libertad del cliente. Afortunadamente cada vez son menos los que caen en estas trampas y priman nuestras tarifas y nuestra calidad de servicio”.

3- No hacemos contraofertas de tarifas no oficiales para retener clientes

Algunos operadores realizan ofertas de tarifas no oficiales a clientes que han solicitado la portabilidad a otro operador.

Son muchos los clientes de Movistar que realizan los pasos para solicitar la portabilidad a Yoigo y ven cómo su operador les hace una contraoferta de una tarifa que no está reflejada entre las que ofertan.

Este plan pretende igualar la oferta de Yoigo y de esta manera evitar perder a los clientes con una opción que cualquier cliente no tiene a su disposición y ni mucho menos puede conocer en la navegación por la web de Movistar.

Un ejemplo son los foros de la web de Movistar, donde los clientes escriben preguntando por estas ofertas y los moderadores indican no tener conocimiento de las mismas.

4- No hacemos un mal uso de la palabra “gratis”

La tentación de tener el último modelo de teléfono móvil hace que los operadores pongan a trabajar a sus creativos publicitarios en busca del mensaje perfecto.

El objetivo es atraer a los potenciales clientes con la palabra “gratis” asociada al móvil pero con una tarifa con compromiso de permanencia asociada y un pago mensual que en la mayoría de los casos no se ajusta al consumo del cliente.

Estos compromisos de permanencia tienen ya una media de 24 meses y hacen que al verse finalizados el pago del móvil se haya satisfecho de forma exponencial tras el pago mensual obligatorio.

Las portabilidades son también el arma que utilizan los operadores para atraer la atención de los clientes, que ven cómo un modelo de móvil “deseable” se anuncia como gratuito. La mayoría de las portabilidades a Movistar, Orange y Vodafone se hacen porque los clientes se sienten atraídos por estas ofertas.

Según un reciente estudio de doctorSIM, estos clientes pagan una media de 261 euros de más durante su primer año de permanencia debido a estas estrategias de captación.

5- Si acabas la permanencia, te liberamos el móvil

La gran mayoría de los operadores tradicionales confirma que no tienen inconveniente en facilitar las liberaciones si los clientes han finalizado la permanencia y así se lo solicitan.

doctorSIM confirma que muchos de los clientes que lo intentan se echan atrás durante la petición. De un grupo de 2.300 usuarios que decidieron cambiar de operador, el 78% desistió de solicitar el código de desbloqueo de su operador.

Los motivos son variados: retrasos inexplicables en la entrega de los códigos, falta de instrucciones para el desbloqueo, inexistencia de soporte adecuado o falta de explicaciones ante la ausencia del servicio. Los operadores dominantes hacen lo posible para evitar facilitar esta información.

doctorSIM ofrece un servicio de liberaciones profesional al gran público con el objetivo de paliar el olvido que sufren estos clientes y proporcionar un soporte de garantías al consumidor.

La liberación de teléfonos móviles es legal y totalmente independiente de los contratos de permanencia. No es necesario finalizar el compromiso para poder usar el móvil con el operador que deseemos, siempre y cuando respetemos ese contrato o abonemos la penalización correspondiente.

6-. La accesibilidad de nuestro portal web es muy buena

La accesibilidad de las páginas de consulta de consumo y facturación online de Movistar, Orange y Vodafone suspende.

El 47% de usuarios que intenta acceder a su factura *online* cada mes, tiene dificultades técnicas por motivos de no disponibilidad de las páginas web, sobrecarga, caídas, etc.

Es llamativo cómo algunos de ellos, como Movistar, siguen arrastrando problema en la accesibilidad y a la vez instan a sus clientes a activar la factura electrónica.

Además, las facturas de Movistar no desglosan el detalle tarifas planas, bonos o minutos incluidos en la promoción de un plan. En el caso de las llamadas, se limitan a indicar el número de eventos o minutos consumidos y en lo que respecta a los datos no dan ninguna información.

Un cliente no puede verificar correctamente en qué momento se le ha reducido la velocidad de conexión por haber llegado al límite de su tarifa.

En el caso de Vodafone, solamente lo hacen con los datos que no se cobran y en el resumen te indican el número de conexiones y el total de datos consumidos.

7-. Los OMV tienen peor cobertura

Los OMV y Yoigo, ofrecen la misma cobertura que los operadores dominantes, al usar su infraestructura de antenas mediante el alquiler.

En el caso de Yoigo, la disposición de antenas propias es parcial en el territorio nacional. En cualquier caso, allá donde no tiene sus propios equipos, usa la cobertura de Movistar.

Para poder consultar la cobertura de cualquier OMV basta con acceder a la información del operador de origen.

Tomando como ejemplo el caso de Pepephone, su web deriva directamente a la de su operador matriz en cobertura, Vodafone. Lo define así:

“Pepephone tiene una cobertura total en el territorio nacional (99,9%) gracias a que usamos la red del segundo operador de telefonía móvil del país. Pepephone también tiene cobertura en prácticamente todos los países del mundo”.

No tienen los costes asociados de estructuras comerciales y distribuidores o campañas de publicidad y por lo tanto pueden ofrecer un precio más económico con la misma calidad técnica de servicio.

La progresiva ampliación del espectro radioeléctrico ha hecho, además, que los operadores con red propia tengan capacidad suficiente para que las redes no se vean saturadas. Los grandes operadores se escudan en la poca información existente al respecto para infravalorar a sus competidores de cara a sus clientes.

8- Nuestra atención al cliente tiene altos índices de calidad

Las encuestas arrojan datos claros sobre la insatisfacción de los usuarios con los operadores dominantes.

Movistar y Vodafone han clausurado a mediados de 2012 varios centros de atención al cliente y despedido a decenas de trabajadores subcontratados. Se trata de una decisión motivada en gran parte por su caída en número de clientes, a pesar de que la valoración de su atención al cliente por parte de sus propios clientes es muy baja.

Estos dos operadores forman parte de las compañías con peor fama con respecto a la atención al cliente y son unas de las empresas más nombradas cuando se pregunta a los ciudadanos cuál es la que peor les atiende por teléfono.

Una de sus taras es la contratación de personal no cualificado y la situación de centro de atención al cliente en países extranjeros con trabajadores con pocos conocimientos de las consultas de los clientes.

Por el contrario, la mayoría de los OMV tienen como aspecto positivo que sus centros de atención al cliente están situados en España y sus trabajadores tienen conocimientos sobre el sector. Así, apenas tienen quejas sobre la calidad de su atención.

9- Reconocemos nuestros errores y les ponemos solución

Las reclamaciones de los usuarios son una de las taras de los grandes operadores.

Los motivos son de diversa índole: facturación errónea, fallos en el servicio, cortes e interrupciones, pacto de precios...

En numerosas ocasiones los operadores se limitan a corregir el error sin dar explicaciones ni pedir disculpas y en otras los clientes deben reclamar de manera continuada mediante llamadas y conversaciones con servicios de atención al cliente poco resolutivos.

Las multas de organismos públicos son habituales pero distan mucho de proporcionarse a las ganancias e ingresos de las empresas, que continúan cometiendo las mismas infracciones.

La Agencia de Protección de Datos multó a Vodafone y Movistar hasta 14 veces durante julio de 2012 por incluir a clientes en ficheros de morosos con deudas ínfimas o que ya estaban saldadas.

Algunas OMV, como Pepephone, aplican automáticamente abonos en factura, cuando la red de Vodafone se cae.

Durante principios de mayo de 2012, este operador experimentó cortes en el servicio de datos de algunos clientes y como no podía tener constancia de qué clientes habían sido, compensó a todos aquellos que indicaron haberlos sufrido.

Solo pedían la misma honestidad que ellos ofrecían al querer compensar por el fallo puntual.

10-. No hacemos un mal uso del binomio “tarifa plana”

Por definición, una tarifa plana es aquel plan de precios fijo que no tiene en cuenta el tiempo que se utilice su oferta de llamada y/o datos. Se trata de una opción lineal, sin cambios en su recorrido y que no tiene límites de uso.

Los operadores de telefonía móvil tienen entre sus reclamos un mal uso de las tarifas planas, al denominarlas como tal y ser de todo punto limitadas. Se produce por tanto una contradicción.

Ejemplos claros están en los sucesivos anuncios de tarifas que, lejos de ser planas, encierran limitaciones con condiciones.

Acerca de doctorSIM

doctorSIM ofrece sus servicios de ahorro a aquellos usuarios que buscan una opción de garantía para conocer qué operador y qué tarifa se ajusta mejor a sus necesidades. Su potente simulador calcula el gasto con todas las tarifas del mercado y emite una recomendación detallando qué operadores y qué tarifas son más económicas para su tipo de consumo.

Hasta el momento los consejos de optimización de tarifas de doctorSIM han permitido ahorrar cerca de 164 millones de euros a miles de usuarios. El ahorro medio de un usuario de doctorSIM es de un 35 a un 50% en la factura de móvil.

Además, combina su servicio de ahorro con el de las liberaciones para permitir que el usuario pueda disponer de su móvil actual con cualquier operador del mercado, de manera fácil, rápida y fiable.

Ver Infografía a continuación (Página 7)

Más información

www.doctorsim.com

Jorge Junquera // Comunicación y Prensa

Teléfono: + 34 91 7820208

Email: prensa@doctorsim.com



LAS PRINCIPALES MENTIRAS DE LOS OPERADORES DE TELEFONÍA MÓVIL

- 1 Te damos siempre la tarifa que mejor se adapte a tu consumo.
- 2 No realizamos prácticas poco éticas de retención de clientes.
- 3 No hacemos contraofertas de tarifas no oficiales para retener clientes.
- 4 No hacemos un mal uso de la palabra “gratis”.
- 5 Si acabas la permanencia, te liberamos el móvil.
- 6 La accesibilidad de nuestro portal web es muy buena.
- 7 Los OMV tienen peor cobertura.
- 8 Nuestra atención al cliente tiene altos índices de calidad.
- 9 Reconocemos nuestros errores y les ponemos solución.
- 10 No hacemos un mal uso del binomio “tarifa plana”.



- 📍 La publicidad de móviles a "0 euros" incluye condiciones abusivas.
- 📍 La portabilidad en 24 horas aumenta las prácticas poco éticas de retención de clientes.
- 📍 La mayoría de las reclamaciones son hacia el sector de las telecos.