



ESTUDIO SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS ACERCA DE LA CALIDAD DE LOS PRINCIPALES SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Noviembre de 2009

Introducción

La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI), en colaboración con el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), ha llevado a cabo un estudio para conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad en la prestación de los principales servicios de telecomunicaciones: telefónico fijo, telefónico móvil y de acceso a Internet de banda ancha. Asimismo, en la medida de lo posible, también se pretendía identificar los aspectos relevantes relativos al comportamiento de los usuarios frente a estos servicios.

El trabajo de campo ha consistido en la realización, durante marzo/abril, de 4.953 entrevistas en los domicilios, a personas de ambos sexos de 18 años y más, localizadas en 412 municipios y 50 provincias. El procedimiento de muestreo ha sido polietápico, estratificado por conglomerados, con selección de las unidades primarias de muestreo (municipios) y de las unidades secundarias (secciones) de forma aleatoria proporcional, y de las unidades últimas (individuos) por rutas aleatorias y cuotas de sexo y edad. Los estratos se han formado por el cruce de las 17 comunidades autónomas con el tamaño de hábitat, dividido en 7 categorías: menor o igual a 2.000 habitantes; de 2001 a 10.000; de 10.001 a 50.000; de 50.001 a 100.000; de 100.001 a 400.000; de 400.001 a 1.000.000, y más de 1.000.000 de habitantes, con la siguiente distribución:

Distribución de los entrevistados por tipo de hábitat								
Tamaño del municipio (habitantes)	Total	- 2.000	2.001 - 10.000	10.001 - 50.000	50.001 - 100.000	100.001 - 400.000	400.001 - 1.000.000	+1.000.000
Número de personas entrevistadas	4.953	345	785	1274	567	1.108	350	524

Para las variables referidas al conjunto de los entrevistados, el error muestral para un nivel de confianza del 95,5% (dos sigmas) y $P=Q$ es de +/- 1,42%, en el supuesto de muestreo aleatorio simple.

El presente documento recopila los principales resultados obtenidos. Para la presentación de los resultados se ha utilizado el formato de tabla abreviada, en donde se han excluido las variables de NS/NC y otras secundarias. Además para apreciar el grado de significación de los valores obtenidos a partir de determinados subconjuntos de la muestra general, se incluye el número de N de respuestas consideradas.

Este estudio se enmarca dentro de las actuaciones de SETSI dirigidas a la obtención y puesta a disposición de los usuarios de información pertinente y actualizada sobre la calidad de servicio de las distintas ofertas existentes en el mercado y complementa la información objetiva y auditada obtenida por cada operador, que se publica trimestralmente de acuerdo con lo establecido en la Orden ITC/912/2006 (Orden de Calidad), accesible en:

<http://www.mityc.es/telecomunicaciones/es-ES/Servicios/CalidadServicio/Paginas/Calidad.aspx>

I: RESUMEN EJECUTIVO

El principal objetivo del estudio ha sido el de obtener una valoración de los usuarios sobre su percepción de la calidad de servicio que reciben de los operadores en la prestación de los principales servicios de telecomunicaciones: telefónico fijo, telefónico móvil y de acceso a Internet de banda ancha. Asimismo, en la medida de lo posible, también se ha pretendido identificar los aspectos relevantes relativos al comportamiento de los usuarios frente a estos servicios.

1.- Principales conclusiones

De acuerdo con los resultados obtenidos, los usuarios otorgan una calificación global de notable al servicio telefónico fijo (7,27 sobre 10) y al servicio telefónico móvil (7,18), así como una calificación de prácticamente notable al servicio de acceso a Internet de banda ancha (6,95).

Analizada esta calificación global por los principales elementos que intervienen en la prestación de los servicios, se ha encontrado que la calidad de las comunicaciones es uno de los aspectos más valorados, frente al coste del servicio como el menos satisfactorio.

Por otro lado, el estudio revela que el interés de los usuarios por informarse sobre las características de las distintas ofertas existentes, con carácter previo a la contratación, no es tan generalizado como parecía suponer. Casi la mitad de los usuarios dice no haberse informado más allá del contenido de la publicidad, a pesar de que encontrar la información les ha resultado fácil o muy fácil para el 88% de los que la buscaron.

También se ha detectado un gran desconocimiento de los usuarios respecto de la tarifa que han contratado (60% en móviles), lo que puede explicar algunas insatisfacciones, percibidas como incidencias, por cargos debidos a la utilización de servicios de precio no conocido de antemano, como los servicios de *roaming* o de tarificación adicional, entre otros.

Una vez contratado el servicio, cerca de la tercera parte de los usuarios han utilizado servicios de atención al cliente en los últimos 12 meses para consultas o gestiones contractuales, principalmente a través del teléfono de atención al cliente de los operadores. La mayor frecuencia de utilización se da en el primer año del contrato y en relación con servicio de acceso a Internet de banda ancha y con el servicio de telefonía móvil. Esta mayor frecuencia puede tener su causa en el déficit de información de los usuarios con carácter previo a la contratación, mencionado anteriormente, así como en la menor madurez y dificultad de utilización del servicio de acceso a Internet de banda ancha.

La respuesta obtenida de los servicios de atención al cliente ha sido calificada como satisfactoria o muy satisfactoria por la mayoría de los usuarios (65,6% en servicios fijos y 70,8% en móviles). No obstante, en torno a la tercera parte de ellos manifestaron no haber quedado satisfechos o no haber obtenido la información solicitada, lo que supone

una importante fuente de insatisfacción para los usuarios que precisará de mayor atención por parte de los operadores interesados en mejorar el grado de satisfacción de sus clientes.

Finalmente se han analizado las incidencias en la prestación de los servicios, encontrándose que la frecuencia de incidencias apreciada por los usuarios, es superior a los datos objetivos facilitados por los operadores en el marco de la Orden de Calidad (Orden ITC/912/2006). No obstante, algunas de estas incidencias pueden no ser tales o consideradas como inherentes al servicio por los usuarios puesto que no han sido objeto de una comunicación usuario-operador, a través del correspondiente aviso de avería o reclamación, para su resolución. Esta falta de comunicación de las incidencias al operador es mayor en servicios móviles y dentro de estos en la modalidad de prepago, en donde el porcentaje de incidencias comunicadas no llega al 50%.

La gran mayoría de las incidencias comunicadas han sido resueltas directamente con el operador, correspondiendo el mayor porcentaje a los servicios fijos (82,6%). Dentro de las incidencias comunicadas, a través del correspondiente aviso de avería o reclamación, que los usuarios consideran no resueltas directamente con el operador, se deben encontrar aquellas en las que el operador no ha resuelto a favor del usuario de forma totalmente convincente. Esto se corrobora con el escaso porcentaje de usuarios que han recurrido a otras instancias para intentar resolver la incidencia. Los que sí lo hicieron se han dirigido, en primer lugar, a las OMIC's de sus respectivos ayuntamientos, en segundo lugar a la Oficina de Atención al Usuario de la SETSI y en menor medida a organizaciones de consumidores, a los medios de comunicación o a los juzgados.

Más de la mitad de los usuarios de telefonía móvil y en torno a la tercera parte de los de servicios fijos que han tenido alguna incidencia en el último año, independientemente de si han contactado o no con el operador para su resolución, consideran que esta no se ha resuelto o se ha resuelto de forma poco o nada satisfactoria. La falta de comunicación de las incidencias usuario-operador junto una resolución no suficientemente motivada por parte de este último cuando no le da la razón al usuario, puede explicar esta importante fuente de insatisfacción de los usuarios.

En definitiva, a partir de los resultados del estudio se deduce, por un lado, la necesidad de que los usuarios se conciencien en mayor medida de las ventajas de hacer una elección y un uso informado del servicio y, por otro, que los operadores deberán hacer mejoras importantes en la efectividad de los servicios de atención al cliente y en el tratamiento de las reclamaciones.

Los resultados de la calidad percibida por los usuarios avalan la efectividad de las medidas adoptadas desde la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información acerca del seguimiento de la calidad de servicio de las distintas ofertas existentes en el mercado, que se publica de acuerdo con lo establecido en la Orden ITC/912/2006, accesible desde la página Web <http://www.mityc.es> en la URL: <http://www.mityc.es/telecomunicaciones/es-ES/Servicios/CalidadServicio/Paginas/Calidad.aspx>

A esta buena percepción de los usuarios ha contribuido especialmente la puesta en marcha de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, facilitando información a los usuarios e interviniendo eficazmente en aquellos conflictos usuario-operador que no encuentran una solución en la relación directa entre ambos (<http://www.usuarioteleco.es/>).

I.2.- Conclusiones sobre la NO tenencia de los servicios

Los motivos más relevantes para no tener línea telefónica fija son los debidos a la sustitución fijo-móvil. Además de los que han respondido que es suficiente con el móvil (49,9%), se pueden agrupar aquí una buena parte de los que han manifestado que es demasiado caro -probablemente en su relación con algunas modalidades de contratación del móvil- (24,4%), los que nunca están en casa (4,8%), los que viven de alquiler o comparten piso (6,3%), los que se acaban de mudar (3,8%) y los que manifiestan haber tenido problemas con el operador (2,2%). Un 1% cree no disponer de cobertura a pesar de que esta es universal por imperativo de las obligaciones de servicio universal impuestas al operador designado.

En banda ancha, el principal motivo para no tener el servicio es el de no saber utilizarlo o no considerarlo de interés (50,7%). El siguiente motivo es el precio, considerado directamente como demasiado caro por el 16,7% y como un gasto evitable por el 10,4% que tienen bastante con poder utilizarlo en el trabajo o en otro lugar. Sólo el 2,7% manifiesta que el motivo es por falta de cobertura, lo que teniendo en cuenta la percepción a la baja de los usuarios puesta de manifiesto en el servicio telefónico, así como la utilización en algunas zonas de tecnologías radioeléctricas, menos percibidas por los usuarios, permite confirmar la existencia de una cobertura de banda ancha casi universal.

En telefonía móvil se constata la saturación del servicio, con una penetración sobre los individuos entrevistados del 85,5%. El principal motivo para no tener el servicio es que no lo necesita (72,1%), seguido del precio (10,8%) y de no querer estar siempre localizado (3,4%).

Tan solo 2 de los 4.953 entrevistados no disponía ni de línea telefónica ni de teléfono móvil.

II: RESUMEN DE RESULTADOS RELATIVOS AL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO Y AL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET DE BANDA ANCHA

II.1.- Aspectos generales

II.1.1.- Penetración del servicio y motivos para no tenerlo

La encuesta refleja que un 76,7% de los hogares tienen contratada al menos una línea telefónica fija. Los principales motivos para no tener el servicio telefónico fijo o el servicio de acceso a Internet de banda ancha se recogen en las tablas siguientes:

Motivos para no tener el servicio telefónico fijo	%
Es suficiente con el móvil	49.9
Es demasiado caro	24.4
Vive de alquiler/comparte piso	6.3
Nunca está/n en casa	4.8
Se acaba de mudar	3.8
Tuvo problemas con el operador	2.2
No llega la línea	1.0
Otra	5.1
Total N (No tienen teléfono fijo en el hogar)	1.207

Motivos para no tener Internet (banda ancha) en su casa	%
No sabe utilizarlo, no le interesa	50.7
Es demasiado caro	16.7
Me basta con utilizarlo en el trabajo/otro lugar	10.4
No está disponible donde vive	2.7
Otra	9.2
Total N (No tienen Internet en el hogar)	2.667

Adicionalmente cabe señalar que el 10,3% de los hogares que no tienen telefónico fijo y el 2,7% de los que no tienen Internet (banda ancha) en su casa, declaran haberse dado de baja en los últimos 12 meses.

La disponibilidad de servicios a través de la línea y si son proporcionados por el mismo operador o por operadores distintos, se recogen en las tablas siguientes:

Disponibilidad de servicios	%
Teléfono fijo	98.5
Internet (banda ancha)	59.6
Televisión por cable o por ADSL	22.0
Total N (tienen línea telefónica fija en el hogar)	3.799

Operador	%
El mismo operador	87.9
Operadores distintos	9.5
Total N (reciben más de un servicio a través de su línea telefónica fijas)	2.365

II.1.2.- Frecuencia de uso, antigüedad, operador y velocidad

En las tablas siguientes se refleja la antigüedad del contrato actual, la frecuencia de uso, el operador que le presta el servicio y la velocidad de banda ancha contratada.

Antigüedad del contrato actual	Teléfono fijo	Internet (B.A.)
Hace menos de un año (12 meses)	11.6%	22.8%
Hace más de un año (y menos de cinco)	25.9%	50.6%
Hace más de cinco años	61.6%	24.0%
Total N (tienen teléfono fijo/Internet en el hogar)	3.743	2.263

Frecuencia de uso	Teléfono fijo	Internet (B.A.)
Todos o casi todos los días	66.5%	68.9%
Algunas veces a la semana	27.0%	13.7%
Algunas veces al mes	3.5%	2.8%
Con menor frecuencia/ocasional	2.5%	8.8%
Total N (tienen teléfono fijo/Internet en el hogar)	3.743	2.263

Operador que le presta el servicio	Teléfono fijo	Internet (B.A.)
Telefónica	69.9%	50.2%
Ono	12.9%	16.9%
Orange	2.4%	6.1%
Ya.Com	1.5%	4.5%
Tele 2	2.7%	4.6%
Jazztel	3.4%	6.1%
Euskaltel	2.4%	2.5%
Grupo R	1.3%	1.4%
Telecable	.8%	.8%
Otro	1.5%	3.4%
Total N (tienen teléfono fijo/Internet en el hogar)	3.743	2.263

Velocidad contratada	%
Menos de 1 Mbps	1.0%
1 Mbps	6.4%
2 Mbps	4.7%
3 Mbps	19.1%
6 Mbps	21.9%
10 Mbps	4.9%
20 Mbps	5.6%
Otra	1.5%
N.S.	32.0%
Total N (tienen Internet BA en el hogar)	2.263

II.1.3.- Facturación media y tipo de tarifa contratada

El importe de la factura media, declarada por los encuestados, es la mostrada en la siguiente tabla:

Facturación	Sólo Teléfono fijo	Teléfono fijo e Internet (B.A.)
Factura media mensual	32,4 €	59,5 €
Total N (tienen teléfono fijo/Internet en el hogar)	1.511	2.212

Sobre el tipo de tarifa contratada se han obtenido los siguientes resultados:

Tipo/características de la tarifa	%
La general	40.0
Bonos o tarifas planas de llamadas	7.3
Llamadas + Internet (banda ancha)	31.4
Llamadas + TV	2.4
Llamadas + TV + Internet (banda ancha)	11.6
Total N (tienen línea telefónica fija en el hogar)	3.799

II.2- Calidad percibida por los usuarios

II.2.1.- Grado de satisfacción global con el servicio (de 0 a 10)

Los encuestados otorgan una calificación de 7,27 sobre 10 al servicio telefónico fijo, y de 6,95 al servicio de Internet de banda ancha con ligeras variaciones por operador. En

la tabla siguiente se muestran los valores obtenidos para el conjunto de operadores y para los dos de mayor cuota de mercado. Los demás operadores se agrupan bajo la denominación de otros en función de la baja significación de los resultados obtenidos, debido al escaso número de casos contabilizados por operador.

Grado de satisfacción global con el servicio				
Servicio	Operador			
	Total	Telefónica	Ono	Otros
Telefónico Fijo	7,27	7,16	7,71	7,38
Banda Ancha	6,95	6,80	7,20	7,09
<i>Total N (Tienen teléfono fijo)</i>	3.743	2.618	482	605

Las variaciones obtenidas por tipo de hábitat son:

Grado de satisfacción global con el servicio								
	Tamaño del municipio (hab.)							
	Total	- 2.000	2.001 - 10.000	10.001 - 50.000	50.001 - 100.000	100.001 - 400.00	400.001 - 1.000.000	+1.000.000
Teléfono Fijo	7,27	6,68	7,12	7,22	7,43	7,35	7,55	7,43
<i>Total N (Tienen TF)</i>	3.743	261	550	925	419	868	279	441
Banda Ancha	6,95	6,17	6,86	6,96	7,10	7,04	6,86	6,99
<i>Total N (Tienen BA)</i>	2.263	91	280	549	298	564	194	287

II.2.2.- Grado de satisfacción con los principales elementos del servicio

En relación con los principales elementos que intervienen en la prestación del servicio telefónico fijo, el grado de satisfacción manifestado por los encuestados ha sido el siguiente, ordenado de mayor a menor:

Grado de satisfacción por elementos - Teléfono fijo				
Elemento del servicio	Operador			
	Total	Telefónica	Ono	Otros
La calidad de las comunicaciones	7,37	7,35	7,59	7,23
La claridad de las facturas	6,81	6,73	7,21	6,86
La reparación de averías	6,64	6,72	6,61	6,26
El servicio de asistencia técnica	6,63	6,68	6,64	6,37
Servicios complementarios	6,63	6,62	6,73	6,61
El servicio de atención al cliente	6,47	6,53	6,35	6,33
La facilidad para conocer tarifas y ofertas	6,35	6,22	6,68	6,62
La adecuación de tarifas a sus necesidades	5,84	5,58	6,48	6,35
El coste	5,25	4,89	6,25	6,00
<i>Total N (Tienen teléfono fijo)</i>	3.743	2.618	482	605

En cuanto al grado de satisfacción del servicio de Internet de banda ancha se obtuvo:

Grado de satisfacción por elementos - Internet (banda ancha)				
Elemento del servicio	Operador			
	Total	Telefónica	Ono	Otros
La claridad de las facturas	6,68	6,56	6,93	6,74
La calidad de las comunicaciones	6,48	6,29	6,82	6,60
La facilidad para conocer tarifas y ofertas	6,44	6,32	6,56	6,60
Servicios complementarios	6,24	6,14	6,44	6,26
El servicio de asistencia técnica	6,18	6,14	6,37	6,12
La reparación de averías	6,12	6,09	6,21	6,09
El servicio de atención al cliente	6,09	6,07	5,96	6,18
La adecuación de tarifas a sus necesidades	5,84	5,60	6,09	6,10
El coste	5,27	4,80	5,74	5,76
<i>Total N (Tienen BA)</i>	2.263	1.136	383	666

II.3.- Contratación del servicio: conocimiento informado

Además del contenido de la publicidad los encuestados manifiestan haberse informado sobre las condiciones contractuales (tarifas, ofertas, etc.) y haber considerado otros operadores, con carácter previo a la contratación del servicio. Los valores obtenidos muestran diferencias apreciables por tipo de servicio, por operador, por tipo de hábitat y por antigüedad del contrato.

	Teléfono fijo	Internet (banda ancha)
Se informó previamente	40.1%	52.5%
<i>Total N (Tienen teléfono fijo / BA)</i>	3.743	2.263
Consideró otros operadores	54.1%	66.8%
<i>Total N (Tienen teléfono fijo / BA y se informaron personalmente sobre condiciones de contratación)</i>	1.502	1.189

Conocimiento informado por operador; Teléfono fijo				
	Operador			
	Total	Telefónica	Ono	Otros
Se informó previamente	40,1%	33,7%	58,9%	54,7%
<i>Total N (Tienen teléfono fijo)</i>	3.743	2.618	482	605
Consideró otros operadores	54,1%	41,6%	69,4%	74,3%
<i>Total N (Tienen teléfono fijo y se informaron personalmente sobre condiciones de contratación)</i>	1.502	882	284	331

Conocimiento informado por tipo de hábitat; Teléfono fijo								
	Tamaño del municipio (hab.)							
	Total	-2.000	2.001 – 10.000	10.001 – 50.000	50.001 – 100.000	100.001 – 400.00	400.001 – 1.000.000	+1.000.000
Se informó previamente	40,1%	28,0%	33,5%	38,1%	43,2%	45,5%	45,2%	43,3%
Total N (Tienen teléfono fijo)	3.743	261	550	925	419	868	279	441
Consideró otros operadores	54,1%	38,4%	40,8%	55,1%	61,9%	54,4%	74,6%	49,2%
Total N (Tienen TF y se informaron sobre condiciones de contratación)	1.502	73	184	352	181	395	126	191

Conocimiento informado por antigüedad del contrato; Teléfono fijo				
	Antigüedad del contrato			
	Total	< 1 año	1- 5 años	+ de 5 años
Se informó previamente	40,1%	61,7%	53,2%	30,9%
Total N (Tienen teléfono fijo)	3.743	436	970	2.304
Consideró otros operadores	54,1%	66,5%	66,5%	40,3%
Total N (Tienen teléfono fijo y se informaron personalmente sobre condiciones de contratación)	1.502	269	516	712

Conocimiento informado por operador; Internet (banda ancha)				
	Operador			
	Total	Telefónica	Ono	Otros
Se informó previamente	52,5%	48,3%	64,5%	55,9%
Total N (Tienen BA)	2.263	1136	383	666
Consideró otros operadores	66,8%	55,9%	72,9%	80,1%
Total N (Tienen BA y se informaron personalmente sobre condiciones de contratación)	1.189	549	247	372

Conocimiento informado por antigüedad del contrato; Internet (banda ancha)				
	Antigüedad del contrato			
	Total	< 1 año	1- 5 años	+ de 5 años
Se informó previamente	52,5%	58,1%	52,7%	50,6%
Total N (Tienen BA)	2.263	516	1.145	542
Consideró otros operadores	66,8%	71,7%	67,7%	60,2%
Total N (Tienen BA y se informaron personalmente sobre condiciones de contratación)	1.189	300	603	274

Encontrar la información le resultó fácil o muy fácil para la gran mayoría, con ciertas diferencias por operador. Entre el 1,5% y el 1,9% manifiestan que le resultó muy difícil.

Grado de dificultad para encontrar la información		
	Teléfono fijo	Internet (banda ancha)
Muy difícil	1.5%	1.9%
Difícil	9.1%	8.5%
Fácil	78.0%	77.0%
<i>Muy fácil</i>	9.9%	10.6%
<i>Total N (Tienen teléfono fijo / BA y se informaron personalmente sobre condiciones de contratación)</i>	1.502	1.189

Los resultados anteriores muestran pequeñas variaciones por operador y por antigüedad del contrato.

Teléfono fijo (Grado de dificultad para encontrar la información)				
	Operador			
	Total	Telefónica	Ono	Otros
Muy difícil	1,5%	1,6%	1,1%	1,5%
Difícil	9,1%	10,9%	5,6%	7,3%
Fácil	78,0%	75,2%	84,5%	81,0%
Muy fácil	9,9%	10,3%	8,5%	9,7%
<i>Total N (Tienen teléfono fijo y se informaron personalmente sobre condiciones de contratación)</i>	1.502	882	284	331

Teléfono fijo (Grado de dificultad para encontrar la información)				
	Antigüedad del contrato			
	Total	< 1 año	1- 5 años	+ de 5 años
Muy difícil	1,5%	1,5%	1,6%	1,4%
Difícil	9,1%	8,6%	8,3%	9,7%
Fácil	78,0%	77,3%	81,4%	76,1%
Muy fácil	9,9%	10,8%	8,1%	10,7%
<i>Total N (Tienen teléfono fijo y se informaron personalmente sobre condiciones de contratación)</i>	1.502	269	516	712

Internet (banda ancha) (Grado de dificultad para encontrar la información)				
	Operador			
	Total	Telefónica	Ono	Otros
Muy difícil	1,9%	2,0%	,8%	2,2%
Difícil	8,5%	11,1%	5,7%	6,5%
Fácil	77,0%	73,2%	83,0%	78,5%
Muy fácil	10,6%	11,1%	9,3%	11,0%
<i>Total N (Tienen BA y se informaron personalmente sobre condiciones de contratación)</i>	1.189	549	247	372

Internet (banda ancha)				
(Grado de dificultad para encontrar la información)				
	Antigüedad del contrato			
	Total	< 1 año	1- 5 años	+ de 5 años
Muy difícil	1,9%	1,3%	2,0%	1,8%
Difícil	8,5%	11,3%	7,6%	7,3%
Fácil	77,0%	75,3%	78,3%	76,6%
Muy fácil	10,6%	10,3%	10,4%	11,3%
<i>Total N (Tienen BA y se informaron personalmente sobre condiciones de contratación)</i>	1.189	300	603	274

II. 4. Análisis de los servicios de atención al cliente y de las incidencias en la prestación de los servicios

II.4.1.- Servicios de atención al cliente: petición de información y gestiones contractuales

El 34,3% de los usuarios del servicio telefónico fijo y/o banda ancha manifiestan haber utilizado este servicio de atención al cliente en los últimos 12 meses para pedir información o aclaraciones, gestionar altas y bajas y para cambio de oferta/condiciones contractuales. El tipo de uso, así como su variación en función del tipo de contrato y antigüedad, se muestra en las siguientes tablas:

Utilización de los servicios de atención al cliente en los últimos 12 meses				
Tipo de petición	Servicios contratados			
	Total	Solo telef. fijo	Teléfono fijo y BA	Sólo BA
Ha realizado cualquier petición	34,3%	18,8%	44,8%	49,0%
petición información	25,1%	13,6%	32,8%	32,0%
alta o baja	15,1%	6,4%	20,8%	32,0%
petición de cambio de condiciones	12,2%	4,6%	17,4%	10,0%
otra petición	3,6%	2,8%	4,1%	4,0%
<i>Total N (Tienen teléfono fijo y/o BA)</i>	3.794	1.511	2.212	51

Utilización de los servicios de atención al cliente en los últimos 12 meses servicio telefónico fijo y/o banda ancha				
Tipo de petición	Antigüedad del contrato			
	Total	< 1 año	1- 5 años	+ de 5 años
Ha realizado cualquier petición	34,3%	72,6%	36,2%	26,4%
petición información	25,1%	51,1%	26,8%	19,6%
alta o baja	15,1%	62,0%	11,1%	7,9%
petición de cambio de condiciones	12,2%	20,2%	14,9%	9,5%
otra petición	3,6%	7,5%	3,5%	2,8%
<i>Total N (Tienen teléfono fijo y/o BA)</i>	3.794	445	1.000	2.313

Utilización de los servicios de atención al cliente en los últimos 12 meses servicio telefónico fijo y/o banda ancha					
Tipo de petición	Operador				
	Total	Solo Telefónica	Telefónica y otro	Ono	Otros
Ha realizado cualquier petición	34,3%	30,0%	45,4%	37,1%	44,3%
petición información	25,1%	21,9%	34,4%	27,6%	31,7%
alta o baja	15,1%	12,0%	17,9%	14,6%	26,0%
petición de cambio de condiciones	12,2%	10,6%	17,9%	13,6%	15,2%
otra petición	3,6%	3,0%	6,6%	3,4%	4,9%
<i>Total N (Tienen teléfono fijo y/o BA)</i>	3.794	2.410	216	504	664

Con respecto a los que manifestaron haber utilizado los servicios de atención al cliente, el medio más utilizado para contactar con dichos servicios ha sido:

Medio de contacto utilizado por tipo de petición servicio telefónico fijo y/o banda ancha					
Medio	Tipo de petición				
	Total	Información o aclaración	Alta o baja	Cambio condiciones	Otra
Llamando al teléfono de atención al cliente	81,8%	89,4%	68,0%	83,8%	85,6%
A través de la página Web	4,2%	3,6%	4,8%	5,6%	1,1%
Por carta o fax	0,2%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%
Por varios de los métodos citados	1,8%	1,3%	3,6%	1,4%	1,1%
Otros	8,2%	3,1%	17,8%	7,0%	11,1%
<i>Total N (Tienen teléfono fijo y/o BA y han realizado alguna petición de información o gestión)</i>	1.301	555	331	284	90

Medio de contacto utilizado por antigüedad del contrato servicio telefónico fijo y/o banda ancha				
Medio utilizado	Antigüedad del contrato			
	Total	< 1 año	1- 5 años	+ de 5 años
Llamando al teléfono de atención al cliente	81,8%	70,9%	83,4%	86,4%
A través de la página Web	4,2%	5,0%	5,8%	3,0%
Por carta o fax	0,2%	0,3%	0,0%	0,2%
Por varios de los métodos citados	1,8%	1,9%	1,4%	2,1%
Otros	8,2%	17,0%	5,8%	5,1%
<i>Total N (Tienen teléfono fijo y/o BA y han realizado alguna petición de información o gestión)</i>	1.301	323	362	610

Medio de contacto utilizado por operador servicio telefónico fijo y/o banda ancha					
Medio utilizado	Operador				
	Total	Solo Telefónica	Telefónica y otra	Ono	Otros
Llamando al teléfono de atención al cliente	81,8%	83,9%	84,7%	82,9%	74,8%
A través de la página Web	4,2%	3,9%	2,0%	3,2%	6,5%
Por carta o fax	0,2%	0,3%	--	--	--
Por varios de los métodos citados	1,8%	1,5%	5,1%	2,1%	1,4%
Otros	8,2%	6,4%	6,1%	8,6%	13,3%
<i>Total N (Tienen teléfono fijo y/o BA y han realizado alguna petición de información o gestión)</i>	1.301	722	98	187	294

Con la respuesta recibida se mostraron satisfechos o muy satisfechos en torno al 65% de los que han utilizado el servicio de atención al cliente en los últimos 12 meses, mientras que en torno al 10% se mostraron nada satisfechos. Un 2,8% manifestaron que aún no habían obtenido la respuesta.

Grado de satisfacción con la respuesta por tipo de petición servicio telefónico fijo y/o banda ancha					
Grado de satisfacción	Tipo de petición				
	Total	Información o aclaración	Alta o baja	Cambio condiciones	Otra
Muy satisfactoria	12,1%	11,5%	14,5%	10,9%	13,3%
Satisfactoria	53,5%	50,8%	56,5%	56,3%	53,3%
Poco satisfactoria	17,6%	21,8%	11,8%	18,3%	14,4%
Nada satisfactoria	9,8%	9,0%	9,7%	10,9%	13,3%
No se ha obtenido la información	2,8%	3,2%	2,7%	1,4%	4,4%
<i>Total N (Tienen teléfono fijo y/o BA y han realizado alguna petición de información o gestión)</i>	1.301	555	331	284	90

Grado de satisfacción con la respuesta por antigüedad del contrato servicio telefónico fijo y/o banda ancha				
Grado de satisfacción	Antigüedad del contrato			
	Total	< 1 año	1- 5 años	+ de 5 años
Muy satisfactoria	12,1%	13,3%	11,0%	12,3%
Satisfactoria	53,5%	62,5%	51,7%	50,0%
Poco satisfactoria	17,6%	9,3%	19,9%	20,7%
Nada satisfactoria	9,8%	7,7%	10,8%	10,0%
No se ha obtenido la información	2,8%	1,5%	3,3%	3,3%
<i>Total N (Tienen teléfono fijo y/o BA y han realizado alguna petición de información o gestión)</i>	1.301	323	362	610

Grado de satisfacción con la respuesta por operador servicio telefónico fijo y/o banda ancha					
Grado de satisfacción	Operador				
	Total	Solo Telefónica	Telefónica y otra	Ono	Otros
Muy satisfactoria	12,1%	12,0%	12,2%	10,7%	13,3%
Satisfactoria	53,5%	51,9%	44,9%	53,5%	60,2%
Poco satisfactoria	17,6%	18,1%	22,4%	21,9%	11,9%
Nada satisfactoria	9,8%	10,4%	12,2%	8,0%	8,5%
No se ha obtenido la información	2,8%	3,0%	4,1%	3,7%	1,4%
<i>Total N (Tienen teléfono fijo y/o BA y han realizado alguna petición de información o gestión)</i>	1.301	722	98	187	294

II.4.2.- Frecuencia averías y otras incidencias (en los últimos 12 meses) y grado de satisfacción con la resolución

En el apartado de incidencias se ha preguntado, en primer lugar, sobre la tenencia de averías/problemas con el servicio en los últimos 12 meses, obteniéndose que un 11,9% de los encuestados que tienen servicio telefónico fijo manifiestan haber tenido alguna avería/problema con el mismo y un 27,0% de los que tienen banda. Los usuarios que han tenido averías/problemas con los terminales se sitúa en el 7,9% y el 17,6%, respectivamente. En las tablas siguientes se recogen estos resultados, desglosados por operador y por contratación conjunta de servicios, observándose en este último caso el efecto cruzado de la conexión de banda ancha sobre el servicio telefónico.

Frecuencia de averías; servicio telefónico fijo				
Tipo	Operador			
	Total	Telefónica	Ono	Otros
Avería/problemas con el servicio telefónico	11,9%	11,7%	10,6%	13,9%
Avería/problemas con el terminal	7,9%	8,6%	6,0%	6,9%
<i>Total N (Tienen teléfono fijo)</i>	3.743	2.618	482	605

Frecuencia de averías; servicio telefónico fijo			
Tipo	Servicios contratados		
	Total	Solo teléf. fijo	Teléfono fijo y BA
Avería/problemas con el servicio telefónico	11,9%	9,8%	13,3%
Avería/problemas con el terminal	7,9%	7,9%	8,0%
<i>Total N (Tienen teléfono fijo)</i>	3.743	1.511	2.212

Frecuencia de averías; Acceso a Internet de banda ancha				
Tipo	Operador			
	Total	Telefónica	Ono	Otros
Avería/problemas con la conexión a Internet	27,0%	25,9%	25,1%	30,8%
Avería/problemas con el dispositivo de conexión	17,6%	17,0%	17,8%	19,5%
Total N (Tienen BA)	2.263	1.136	383	666

Frecuencia de averías; Acceso a Internet de banda ancha				
Tipo	Antigüedad del contrato			
	Total	< 1 año	1- 5 años	+ de 5 años
Avería/problemas con la conexión a Internet	27,0%	28,5%	27,1%	26,6%
Avería/problemas con el dispositivo de conexión	17,6%	16,3%	19,2%	16,4%
Total N (Tienen BA)	2.263	516	1.145	542

En segundo lugar se ha preguntado sobre la tenencia de otro tipo de incidencias en la prestación de los servicios de telefonía fija y/o acceso a Internet de banda ancha. Esta frecuencia de incidencias, desglosadas por tipo, operador y antigüedad del contrato se recoge en las siguientes tablas:

Frecuencia de incidencias; servicio telefónico fijo y/o banda ancha					
Tipo de incidencia	Operador				
	Total	Solo Telefónica	Telefónica y otro	Ono	Otros
Ha tenido otro tipo de incidencias	20,5%	19,1%	34,7%	18,3%	22,7%
Facturación incorrecta	7,0%	7,0%	7,9%	6,5%	6,8%
Retraso en una reparación	6,9%	6,3%	12,0%	5,2%	8,6%
Cobro indebido por servicios no prestados	6,6%	6,2%	9,3%	6,3%	7,1%
Incumplimiento oferta comercial y/o contrato	5,1%	4,3%	10,2%	5,4%	6,2%
Retraso en el alta en el servicio	4,0%	3,1%	6,5%	3,0%	7,1%
Dificultad para darse de baja en el servicio	4,0%	3,3%	6,9%	4,6%	5,0%
Reparación realizada incorrectamente	3,9%	3,2%	6,0%	4,0%	5,7%
Total N (Tienen teléfono fijo y/o BA)	3.794	2.410	216	504	664

Frecuencia de incidencias; servicio telefónico fijo y/o banda ancha				
Tipo de incidencia	Antigüedad del contrato			
	Total	< 1 año	1- 5 años	+ de 5 años
Ha tenido otro tipo de incidencias	20,5%	29,9%	22,9%	17,8%
Facturación incorrecta	7,0%	10,8%	7,5%	6,0%
Retraso en una reparación	6,9%	7,4%	8,5%	6,1%
Cobro indebido por servicios no prestados	6,6%	10,3%	7,2%	5,6%
Incumplimiento oferta comercial y/o contrato	5,1%	11,7%	5,7%	3,6%
Retraso en el alta en el servicio	4,0%	10,8%	4,7%	2,4%
Dificultad para darse de baja en el servicio	4,0%	8,8%	4,0%	3,1%
Reparación realizada incorrectamente	3,9%	4,5%	5,3%	3,2%
Total N (Tienen teléfono fijo y/o BA)	3.794	445	1.000	2.313

El 90,2% de los usuarios que manifestaron haber tenido alguna avería u otro tipo de incidencia en los últimos 12 meses contactaron con el operador para resolverla, presentando el correspondiente aviso de avería o reclamación. De ellos, esto es de los que tuvieron alguna incidencia y contactaron con el operador, el 82,6% manifiesta haberla resuelto por esta vía, frente al 17,4% que no consiguió resolverla.

Resolución de averías y otro tipo de incidencias usuario-operador					
	Total	Solo Telefónica	Telefónica y otro	Ono	Otros
¿Contactó con la compañía para gestionar la incidencia?	90,2%	89,2%	91,7%	91,3%	91,7%
<i>Total N (Tienen teléfono fijo y/o BA y han tenido alguna incidencia)</i>	1.412	831	121	184	276
¿La incidencia se resolvió directamente con su compañía?	82,6%	82,5%	83,8%	86,9%	79,4%
<i>Total N (Han tenido alguna incidencia y han contactado con su compañía)</i>	1.273	741	111	168	253

Resolución de averías y otro tipo de incidencias usuario-operador				
	Total	< 1 año	1- 5 años	+ de 5 años
¿Contactó con la compañía para gestionar la incidencia?	90,2%	90,6%	93,0%	88,7%
<i>Total N (Tienen teléfono fijo y/o BA y han tenido alguna incidencia)</i>	1.412	831	121	184
¿La incidencia se resolvió directamente con su compañía?	82,6%	75,6%	82,4%	84,6%
<i>Total N (Han tenido alguna incidencia y han contactado con su compañía)</i>	1.273	193	386	688

De los usuarios que manifestaron haber tenido alguna avería u otro tipo de incidencia en los últimos 12 meses, independientemente de si han contactado o no con el operador, en el 20,1 % de los casos la incidencia no fue resuelta directamente con el operador. Sin embargo tan sólo el 32,4% de estos últimos recurrió a instancias ajenas al mismo, tales como lasOMIC's, la OAU de la SETSI y en menor medida a otras instancias, con la siguiente distribución:

Resolución de incidencias fuera del operador; servicio telefónico fijo y/o banda ancha					
Organismo	Operador				
	Total	Solo Telefónica	Telefónica y otro	Ono	Otros
Of. Municipal de Inf. al Consumidor	8,1%	8,8%	4,5%	13,8%	4,8%
Oficina de Atención al Usuario	6,3%	5,8%	9,1%	10,3%	4,8%
Organización de consumidores	4,2%	5,8%	0,0%	,0%	3,2%
Autoridades de Consumo de CC.AA.	2,1%	1,8%	0,0%	3,4%	3,2%
Medio de comunicación	1,8%	2,3%	0,0%	3,4%	0,0%
Los juzgados	1,4%	1,2%	4,5%	0,0%	1,6%
Otros procedimientos	16,9%	14,6%	18,2%	27,6%	17,7%
Ninguno de los anteriores	67,6%	69,6%	68,2%	55,2%	67,7%
<i>Total N (Han tenido alguna incidencia y NO la resolvieron con su compañía)</i>	284	171	22	29	62

Resolución de incidencias fuera del operador; servicio telefónico fijo y/o banda ancha				
Organismo	Antigüedad del contrato			
	Total	< 1 año	1- 5 años	+ de 5 años
Of. Municipal de Inf. al Consumidor	8,1%	7,0%	13,0%	6,1%
Oficina de Atención al Usuario	6,3%	10,5%	5,2%	5,4%
Organización de consumidores	4,2%	3,5%	6,5%	3,4%
Autoridades de Consumo de CC.AA.	2,1%	1,8%	3,9%	1,4%
Medio de comunicación	1,8%	0,0%	3,9%	1,4%
Los juzgados	1,4%	0,0%	5,2%	0,0%
Otros procedimientos	16,9%	17,5%	14,3%	18,4%
Ninguno de los anteriores	67,6%	64,9%	64,9%	69,4%
<i>Total N (Han tenido alguna incidencia y NO la resolvieron con compañía)</i>	284	57	77	147

Finalmente, con la resolución de la incidencia se mostraron satisfechos o muy satisfechos el 58,5%, mientras que el 8,6% se mostraron nada satisfechos. Un 13,7% manifestaron que aún estaban pendientes de su resolución.

Grado de satisfacción con la resolución de incidencias por operador servicio telefónico fijo y/o banda ancha					
	Operador				
	Total	Solo Telefónica	Telefónica y otro	Ono	Otros
Muy satisfactoria	10,6%	11,7%	11,6%	7,6%	8,7%
Satisfactoria	47,9%	46,6%	46,3%	54,9%	48,2%
Poco satisfactoria	16,1%	15,4%	22,3%	16,3%	15,6%
Nada satisfactoria	8,6%	8,4%	5,0%	7,6%	11,2%
No se ha resuelto todavía	13,7%	14,7%	10,7%	10,3%	14,1%
<i>Total N</i>	1.412	831	121	184	276

Grado de satisfacción con la resolución de incidencias por antigüedad del contrato servicio telefónico fijo y/o banda ancha				
	Antigüedad del contrato			
	Total	< 1 año	1- 5 años	+ de 5 años
Muy satisfactoria	10,6%	9,4%	8,0%	12,2%
Satisfactoria	47,9%	41,8%	47,0%	50,0%
Poco satisfactoria	16,1%	17,8%	20,2%	13,5%
Nada satisfactoria	8,6%	8,9%	8,9%	8,4%
No se ha resuelto todavía	13,7%	20,7%	11,8%	12,9%
<i>Total N</i>	1.412	213	415	776

III: RESUMEN DE RESULTADOS RELATIVOS AL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL

III.1.- Aspectos generales

III.1.1.- Penetración del servicio y motivos para no tenerlo

La encuesta refleja una penetración de la telefonía móvil en la población entrevistada, de 18 o más años, del 85,5%. El 4,4% de ellos manifiestan disponer de banda ancha móvil, lo que supone una penetración del 3,8%.

Con respecto a los que disponen de telefonía móvil, su distribución en función del operador y de la modalidad del contrato ha sido la siguiente:

Operador que le presta el servicio	%
Movistar	47.5
Vodafone	30.0
Orange	18.5
Yoigo	1.7
Otras	1.2
Total N (tienen teléfono móvil para su uso personal)	4.249

Modalidad del contrato	%
Tarjeta de prepago	32.9
Contrato (post-pago)	66.6
Total N (tienen teléfono móvil para su uso personal)	4.249

El principal motivo para no tener el servicio es que no lo necesita (72,1%), seguido del precio (10,8%) y de no querer estar siempre localizado (3,4%). El 2,8% de los que no tienen móvil, declaran haberse dado de baja en los últimos 12 meses.

III.1.2.- Frecuencia de uso y antigüedad

En las tablas siguientes se refleja la frecuencia de uso y la antigüedad del contrato. Casi la mitad de los usuarios de móvil contrataron con su compañía hace más de cinco años; solo un 13% han contratado recientemente (en el último año) con su compañía. Por otro lado, el 75% de los usuarios usan el móvil diariamente.

Antigüedad del contrato	%
Hace menos de un año (12 meses)	12.7
Hace más de un año (y menos de cinco)	40.9
Hace más de cinco años	46.0
Total N (tienen teléfono móvil para su uso personal)	4.249

Frecuencia de uso	%
Todos o casi todos los días	75.2
Algunas veces a la semana	18.9
Algunas veces al mes	3.1
Con menor frecuencia / ocasional	2.7
Total N (tienen teléfono móvil para su uso personal)	4.249

III.1.3.- Facturación media y tipo de tarifa contratada

La media de la factura mensual declarada por los encuestados se sitúa alrededor de 36€
La factura media de los usuarios con contrato postpago es el doble de la de los usuarios con tarjeta prepago.

	Total	Prepago	Contrato
Facturación mensual (media)	36.33€	21.15€	43.75€
Total N (tienen teléfono móvil para su uso personal)	4.249	1.397	2.830

Por otro lado, un 60% de los usuarios de teléfono móvil manifiestan desconocer la tarifa que tienen contratada, porcentaje que asciende al 75,9% entre los que tienen la modalidad de prepago.

	Total	Prepago	Contrato
Conoce la tarifa contratada	40.0%	24.1%	48.1%
Total N (tienen teléfono móvil para su uso personal)	4.249	1.397	2.830

En cuanto a las principales características que incluye la tarifa contratada, los resultados obtenidos son los siguientes:

Tipo/características de la tarifa	Total	Prepago	Contrato
Llamadas más baratas a móviles del mismo operador	57,6%	44,0%	64,6%
Llamadas más baratas a determinadas horas o días a la semana	44,9%	33,7%	50,6%
Un consumo mínimo por mes	40,1%	12,0%	54,1%
Llamadas más baratas a números elegidos por Ud.	42,2%	26,3%	50,3%
Bonos o tarifas planas	17,0%	6,7%	22,1%
Total N (tienen teléfono móvil para su uso personal)	4.249	1.397	2.830

III.2- Calidad percibida por los usuarios

III.2.1.- Grado de satisfacción global con el servicio (de 0 a 10)

Los usuarios de telefonía móvil encuestados otorgan una calificación de notable (7,18 sobre 10) con escasas variaciones por operador y por tipo de contrato.

Grado de satisfacción global con el servicio			
Total	Operador		
	Movistar	Vodafone	Orange
7,18	7,16	7,25	7,03
4.249	2.020	1.276	7.86

Grado de satisfacción global con el servicio		
Total	Tipo de contrato	
	Prepago	Contrato
7,18	7,32	7,11
4.249	1.397	2.830

Tampoco se han obtenido variaciones significativas por tipo de hábitat.

Grado de satisfacción global con el servicio por tipo de hábitat							
Total	Tamaño del municipio (hab.)						
	-2.000	2.001 – 10.000	10.001 – 50.000	50.001 – 100.000	100.001 – 400.00	400.001 – 1.000.000	+1.000.000
7,18	7,14	7,14	7,23	7,29	7,15	7,21	7,08
4.249	251	646	1.083	509	973	319	468

Nota: en las tablas anteriores se ofrecen las bases de respuesta (N) originales de cada cabecera.

III.2.2.- Grado de satisfacción con los principales elementos del servicio

En relación con los principales elementos que intervienen en la prestación del servicio telefónico móvil, el grado de satisfacción manifestado por los usuarios de telefonía móvil encuestados ha sido el siguiente, ordenado de mayor a menor, por operador y por tipo de contrato:

Grado de satisfacción por elementos				
Elemento del servicio	Operador			
	Total	Movistar	Vodafone	Orange
La calidad de las comunicaciones	7,09	7,13	7,13	6,91
La cobertura	7,09	7,34	7,01	6,58
La claridad de las facturas	6,87	6,81	6,96	6,82
La facilidad para conocer tarifas y ofertas	6,67	6,57	6,84	6,59
Servicios complementarios	6,63	6,59	6,72	6,54
El servicio de atención al cliente	6,48	6,35	6,68	6,41
La facilidad adquirir nuevos aparatos móviles	6,44	6,31	6,66	6,36
La adecuación de tarifas a sus necesidades	6,15	5,98	6,28	6,21
El coste	5,62	5,38	5,69	5,91
<i>Total N (tienen teléfono móvil para su uso personal)</i>	4.249	2.020	1.276	786

Grado de satisfacción por elementos			
Elemento del servicio	Tipo de contrato		
	Total	Prepago	Contrato
La calidad de las comunicaciones	7,09	7,19	7,04
La cobertura	7,09	7,19	7,03
La claridad de las facturas	6,87	6,63	6,93
La facilidad para conocer tarifas y ofertas	6,67	6,69	6,66
Servicios complementarios	6,63	6,69	6,60
El servicio de atención al cliente	6,48	6,65	6,41
La facilidad adquirir nuevos aparatos móviles	6,44	6,43	6,44
La adecuación de tarifas a sus necesidades	6,15	6,20	6,12
El coste	5,62	5,72	5,58
<i>Total N (tienen teléfono móvil para su uso personal)</i>	4.249	1.397	2.830

III.3.- Contratación del servicio: conocimiento informado

Además del contenido de la publicidad, un poco más de la mitad de los usuarios de telefonía móvil encuestados manifiestan haberse informado personalmente sobre las condiciones contractuales (tarifas, ofertas, etc.) con carácter previo a la contratación del servicio, porcentaje que se eleva por encima del 60% en aquellos casos que se optó por la modalidad de postpago (contrato). Por tipo de hábitat también se observan algunas diferencias. De ellos, en torno al 65% manifiesta haber considerado otros operadores.

Conocimiento informado por operador				
	Total	Movistar	Vodafone	Orange
Se informó previamente	57,4%	53,7%	58,5%	66,7%
Total N (tienen teléfono móvil para su uso personal)	4.249	2.020	1.276	786
Consideró otros operadores	64,9%	56,5%	68,5%	73,3%
Total N (tienen teléfono móvil para su uso personal Y se informaron sobre condiciones)	2.439	1.084	747	524

Conocimiento informado por tipo de contrato			
	Total	Prepago	Contrato
Se informó previamente	57,4%	43,9%	64,4%
Total N (tienen teléfono móvil para su uso personal)	4.249	1.397	2.830
Consideró otros operadores	64,9%	60,0%	66,5%
Total N (tienen teléfono móvil para su uso personal Y se informaron sobre condiciones)	2.439	613	1.823

Conocimiento informado por tipo de hábitat								
Tamaño del municipio (hab.)	Total	-2.000	2.001 – 10.000	10.001 – 50.000	50.001 – 100.000	100.001 – 400.000	400.001 – 1.000.000	+1.000.000
¿Se informó previamente?	57,4%	52,2%	53,1%	57,3%	57,0%	59,3%	59,6%	61,3%
Total N (tienen teléfono móvil para su uso personal)	4249	251	646	1083	509	973	319	468
¿Consideró otros operadores?	64,9%	55,0%	62,7%	67,0%	69,0%	65,0%	74,7%	56,8%
Total N	2.439	131	343	621	290	577	190	287

No obstante, si se analizan los datos anteriores en función de cuando se contrató el servicio de telefonía móvil, no se aprecian diferencias en cuanto a los que se informaron previamente, pero sí en cuanto a los que consideraron otros operadores: cuanto más reciente es el contrato, más en cuenta se han tenido otros operadores a la hora de contratar con el actual.

Conocimiento informado por antigüedad del contrato				
	Total	< 1 año	1- 5 años	+ de 5 años
¿Se informó previamente?	57,4%	57,3%	55,9%	58,9%
<i>Total N (tienen teléfono móvil para su uso personal)</i>	4249	541	1736	1953
¿Consideró otros operadores?	64,9%	74,2%	68,4%	59,3%
<i>Total N (tienen teléfono móvil para su uso personal Y se informaron sobre condiciones)</i>	2.439	310	971	1.150

Encontrar la información le resultó fácil o muy fácil al 88% de los que se informaron previamente, sin apenas diferencias por operador, ni por la modalidad de contratación elegida, ni por antigüedad. En torno al 1,5% manifiestan que le resultó muy difícil.

Grado de dificultad para encontrar la información				
	Total	Movistar	Vodafone	Orange
Muy difícil	1,4%	1,4%	1,2%	2,1%
Difícil	9,3%	11,0%	7,4%	8,4%
Fácil	77,3%	77,0%	79,4%	76,3%
Muy fácil	11,2%	9,9%	11,2%	12,6%
<i>Total N (tienen teléfono móvil para su uso personal Y se informaron sobre condiciones)</i>	2.439	1.084	747	524

Grado de dificultad para encontrar la información			
	Total	Prepago	Contrato
Muy difícil	1,4%	1,1%	1,5%
Difícil	9,3%	11,1%	8,7%
Fácil	77,3%	75,7%	77,8%
Muy fácil	11,2%	11,7%	11,1%
<i>Total N (tienen teléfono móvil para su uso personal Y se informaron sobre condiciones)</i>	2.439	613	1.823

Grado de dificultad para encontrar la información				
	Total	< 1 año	1- 5 años	+ de 5 años
Muy difícil	1,4%	1,3%	1,4%	1,5%
Difícil	9,3%	8,1%	9,2%	9,6%
Fácil	77,3%	77,4%	77,5%	77,2%
Muy fácil	11,2%	12,6%	11,2%	10,9%
<i>Total N (tienen teléfono móvil para su uso personal Y se informaron sobre condiciones)</i>	2.439	310	971	1150

Los principales aspectos considerados por los usuarios a la hora de contratar el servicio con una determinada compañía son las tarifas, en la modalidad de contrato, y el que sea la compañía que tienen su familia o amigos, en la modalidad de prepago.

Aspectos considerados para la contratación del servicio			
	Total	Prepago	Contrato
Las tarifas	27,1%	20,5%	30,5%
Es la que tiene mi familia/amigos	24,3%	28,3%	22,4%
La cobertura	17,1%	15,1%	18,2%
Las facilidades para adquirir el terminal	8,7%	8,9%	8,7%
La reputación de esa compañía	8,7%	9,9%	8,2%
<i>Total N (tienen teléfono móvil para su uso personal)</i>	4.249	1.397	2.830

La importancia otorgada a estos aspectos en función de la antigüedad del contrato y de la frecuencia de uso, se recogen en las siguientes tablas, en donde se aprecia que las tarifas han tenido mayor importancia para aquellos usuarios que han contratado recientemente el servicio y para los que hacen un mayor uso del mismo.

Aspectos considerados para la contratación del servicio				
	Total	< 1 año	1- 5 años	+ de 5 años
Las tarifas	27,1%	37,0%	28,7%	23,1%
Es la que tiene mi familia/amigos	24,3%	20,5%	26,3%	23,7%
La cobertura	17,1%	10,4%	13,6%	22,1%
Las facilidades para adquirir el terminal	8,7%	14,6%	10,4%	5,6%
La reputación de esa compañía	8,7%	4,8%	6,8%	11,6%
<i>Total N (tienen teléfono móvil para su uso personal)</i>	4.249	541	1.736	1.953

Aspectos considerados para la contratación del servicio					
	Total	A diario	Semanal	Al mes	Menos
Las tarifas	27,1%	29,0%	23,5%	16,9%	10,5%
Es la que tiene mi familia/amigos	24,3%	23,8%	26,7%	26,2%	20,2%
La cobertura	17,1%	18,5%	14,2%	8,5%	7,9%
Las facilidades para adquirir el terminal	8,7%	9,0%	8,7%	2,3%	8,8%
La reputación de esa compañía	8,7%	8,4%	9,5%	12,3%	7,9%
<i>Total N (tienen teléfono móvil para su uso personal)</i>	4.249	3.197	804	130	114

III.4.- Análisis de los servicios de atención al cliente y de las incidencias en la prestación

III.4.1.- Servicios de atención al cliente: petición de información y gestiones contractuales

El 32,1% de los de usuarios de telefonía móvil encuestados manifiestan haber utilizado el servicio de atención al cliente en los últimos 12 meses para pedir información o aclaraciones, gestionar altas y bajas y para cambio de oferta/condiciones contractuales. Su distribución por operador, tipo de contrato y antigüedad, se muestra a continuación:

Utilización de los servicios de atención al cliente en los últimos 12 meses por operador				
Tipo de petición	Total	Movistar	Vodafone	Orange
Ha realizado cualquier petición	32,1%	28,2%	34,3%	37,8%
petición información	22,6%	19,1%	24,6%	28,4%
alta o baja	10,0%	7,6%	9,4%	14,2%
petición de cambio de condiciones	12,6%	12,2%	12,9%	14,5%
otra petición	3,2%	2,6%	3,3%	5,3%
<i>Total N (tienen teléfono móvil para su uso personal)</i>	4.249	2.020	1.276	786

Utilización de los servicios de atención al cliente en los últimos 12 meses por tipo de contrato			
Tipo de petición	Total	Prepago	Contrato
Ha realizado cualquier petición	32,1%	22,8%	36,9%
petición información	22,6%	15,2%	26,3%
alta o baja	10,0%	7,5%	11,2%
petición de cambio de condiciones	12,6%	7,4%	15,2%
otra petición	3,2%	1,6%	4,1%
<i>Total N (tienen teléfono móvil para su uso personal)</i>	4.249	1.397	2.830

Utilización de los servicios de atención al cliente en los últimos 12 meses por antigüedad del contrato				
Tipo de petición	Total	< 1 año	1- 5 años	+ de 5 años
Ha realizado cualquier petición	32,1%	53,2%	27,7%	30,5%
petición información	22,6%	28,8%	21,1%	22,3%
alta o baja	10,0%	42,1%	5,2%	5,3%
petición de cambio de condiciones	12,6%	16,3%	10,8%	13,2%
otra petición	3,2%	3,5%	2,8%	3,6%
<i>Total N (tienen teléfono móvil para su uso personal)</i>	4.249	541	1.736	1.953

El medio más utilizado para contactar con dichos servicios es la llamada al teléfono del operador.

Medio de contacto utilizado por operador				
Medio	Total	Movistar	Vodafone	Orange
Llamando al teléfono de atención al cliente	72,3%	77,0%	68,7%	71,4%
A través de la página Web	2,9%	1,8%	4,1%	2,7%
Por carta o fax	0,1%	--	--	0,7%
Por varios de los métodos citados	1,3%	1,4%	1,1%	1,3%
Otros	20,2%	17,4%	23,5%	18,9%
<i>Total N (han contactado para petición de información o gestión)</i>	1.366	570	438	297

Medio de contacto utilizado por tipo de contrato			
Medio utilizado	Total	Prepago	Contrato
Llamando al teléfono de atención al cliente	72,3%	72,6%	72,3%
A través de la página Web	2,9%	2,2%	3,2%
Por carta o fax	0,1%	--	0,2%
Por varios de los métodos citados	1,3%	0,9%	1,4%
Otros	20,2%	19,2%	20,3%
<i>Total N (han contactado para petición de información o gestión)</i>	1.366	318	1.044

Con la respuesta recibida se mostraron satisfechos o muy satisfechos el 70,8% de los que han utilizado este servicio de atención al cliente en los últimos 12 meses, mientras que en torno al 8,1% se mostraron nada satisfechos. Un 2,3% aún no había obtenido la respuesta.

Grado de satisfacción con la respuesta por operador				
Grado de satisfacción	Total	Movistar	Vodafone	Orange
Muy satisfactoria	15,2%	12,5%	17,4%	16,2%
Satisfactoria	55,6%	53,5%	59,4%	53,2%
Poco satisfactoria	13,5%	16,3%	11,2%	12,8%
Nada satisfactoria	8,1%	9,5%	6,6%	8,8%
No se ha obtenido la información	3,6%	4,7%	1,8%	4,0%
<i>Total N (han contactado para petición de información o gestión)</i>	1.366	570	438	297

Grado de satisfacción con la respuesta por tipo de contrato			
Grado de satisfacción	Total	Prepago	Contrato
Muy satisfactoria	15,2%	14,5%	15,5%
Satisfactoria	55,6%	61,9%	53,6%
Poco satisfactoria	13,5%	11,3%	14,2%
Nada satisfactoria	8,1%	5,3%	8,9%
No se ha obtenido la información	3,6%	2,5%	3,9%
<i>Total N (han contactado para petición de información o gestión)</i>	1.366	318	1.044

Grado de satisfacción con la respuesta por antigüedad del contrato				
Grado de satisfacción con la respuesta	Total	< 1 año	1- 5 años	+ de 5 años
Muy satisfactoria	15,2%	17,4%	14,3%	14,9%
Satisfactoria	55,6%	60,1%	54,5%	54,4%
Poco satisfactoria	13,5%	9,7%	16,0%	13,3%
Nada satisfactoria	8,1%	5,2%	7,9%	9,6%
No se ha obtenido la información	3,6%	1,7%	4,4%	3,9%
<i>Total N (han contactado para petición de información o gestión)</i>	1.366	288	481	596

III.4.2.- Frecuencia de incidencias (en los últimos 12 meses) y grado de satisfacción con la resolución

El porcentaje de usuarios que en los últimos 12 meses ha tenido alguna incidencia en la prestación del servicio es del 28,2%, correspondiendo la mayor parte a problemas de cobertura (19,1%). Su desglose por operador es el siguiente:

Frecuencia de incidencias por operador				
Tipo de incidencia	Total	Movistar	Vodafone	Orange
Ha tenido cualquier incidencia	28,2%	25,1%	29,2%	35,9%
Problemas de cobertura	19,1%	15,9%	20,3%	26,1%
Facturación incorrecta	5,0%	4,8%	5,0%	6,5%
Cobro indebido por servicios no prestados	5,0%	4,6%	5,6%	5,9%
Incumplimiento de la oferta comercial y/o del contrato	3,4%	3,2%	3,1%	4,8%
Dificultad para darse de baja en el servicio	2,8%	2,6%	2,5%	3,8%
Retraso en el alta en el servicio	1,3%	1,2%	1,3%	1,8%
<i>Total N (tienen teléfono móvil para su uso personal)</i>	4.249	2.020	1.276	786

Por tipo de contrato la frecuencia es menor en los usuarios de prepago.

Frecuencia de incidencias por tipo de contrato			
Tipo de incidencia	Total	Prepago	Contrato
Ha tenido cualquier incidencia	28,2%	22,8%	31,0%
Problemas de cobertura	19,1%	17,0%	20,3%
Facturación incorrecta	5,0%	2,2%	6,5%
Cobro indebido por servicios no prestados	5,0%	3,4%	5,8%
Incumplimiento de la oferta comercial y/o del contrato	3,4%	1,8%	4,2%
Dificultad para darse de baja en el servicio	2,8%	1,5%	3,5%
Retraso en el alta en el servicio	1,3%	1,3%	1,3%
<i>Total N (tienen teléfono móvil para su uso personal)</i>	4.249	1.397	2.830

Asimismo, los usuarios con antigüedad inferior a un año manifiestan tener un porcentaje superior de incidencias:

Frecuencia de incidencias por tipo de contrato				
Tipo de incidencia	Total	< 1 año	1- 5 años	+ de 5 años
Ha tenido cualquier incidencia	28,2%	34,4%	27,5%	27,2%
Problemas de cobertura	19,1%	21,8%	19,0%	18,6%
Facturación incorrecta	5,0%	7,9%	4,6%	4,6%
Cobro indebido por servicios no prestados	5,0%	7,9%	4,4%	4,7%
Incumplimiento de la oferta comercial y/o del contrato	3,4%	5,5%	2,9%	3,3%
Dificultad para darse de baja en el servicio	2,8%	5,2%	2,6%	2,4%
Retraso en el alta en el servicio	1,3%	3,7%	1,2%	0,8%
<i>Total N (tienen teléfono móvil para su uso personal)</i>	4.249	541	1.736	1.953

El 54,7% de los usuarios que manifestaron haber tenido alguna incidencia en los últimos 12 meses contactaron con el operador para resolverla, normalmente presentando

la correspondiente reclamación. De ellos, esto es, de los que tuvieron alguna incidencia y contactaron con el operador, el 67,8% consiguieron resolverla directamente con el operador, frente al 31,3% que no consiguió resolverla por esta vía.

Resolución de incidencias usuario-operador				
	Total	Movistar	Vodafone	Orange
¿Contactó con la compañía para gestionar la incidencia?	54,7%	56,5%	52,5%	54,2%
<i>Total N (Han tenido alguna incidencia)</i>	1.211	517	375	284
¿La incidencia se resolvió directamente con su compañía?	67,8%	66,1%	73,6%	64,9%
<i>Total N (Han tenido alguna incidencia y ha contactado con su compañía)</i>	662	292	197	154

Resolución de incidencias usuario-operador			
	Total	Prepago	Contrato
¿Contactó con la compañía para gestionar la incidencia?	54,7%	42,5%	59,0%
<i>Total N (Han tenido alguna incidencia)</i>	1211	320	890
¿La incidencia se resolvió directamente con su compañía?	67,8%	73,5%	66,3%
<i>Total N (Han tenido alguna incidencia y ha contactado con su compañía)</i>	662	136	525

Resolución de incidencias usuario-operador				
	Total	< 1 año	1- 5 años	+ de 5 años
¿Contactó con la compañía para gestionar la incidencia?	54,7%	63,6%	53,2%	52,9%
<i>Total N (Han tenido alguna incidencia)</i>	1211	187	483	539
¿La incidencia se resolvió directamente con su compañía?	67,8%	58,8%	71,6%	68,1%
<i>Total N (Han tenido alguna incidencia y ha contactado con su compañía)</i>	662	119	257	285

De los usuarios que manifestaron haber tenido alguna incidencia en los últimos 12 meses, independientemente de si han contactado o no con el operador, en el 42,9 % de los casos la incidencia no fue resuelta directamente con el operador. Sin embargo tan sólo el 20,2% de estos últimos recurrió a instancias ajenas al mismo, tales como las OMIC's, la OAU de la SETSI y en menor medida a otras instancias, con la siguiente distribución:

Resolución de incidencias fuera del operador			
	Total	Prepago	Contrato
Las OMIC's	3,5%	,8%	4,4%
Oficina de Atención al Usuario de la SETSI	3,1%	1,5%	3,6%
Las Autoridades de Consumo de su CC.AA.	2,7%	0,8%	3,4%
Alguna organización de consumidores	2,1%	0,8%	2,6%
Medio de comunicación	0,6%	--	0,8%
Los juzgados	0,6%	0,8%	0,5%
Otros procedimientos	12,5%	14,5%	11,9%
Ninguno de los anteriores	79,8%	80,9%	79,4%
<i>Total N (Tuvieron alguna incidencia y NO se resolvió directamente con el operador)</i>	519	131	388

Resolución de incidencias fuera del operador				
	Total	< 1 año	1- 5 años	+ de 5 años
Las OMIC's	3,5%	6,7%	3,7%	2,1%
Oficina de Atención al Usuario de la SETSI	3,1%	5,6%	3,2%	2,1%
Las Autoridades de Consumo de su CC.AA.	2,7%	2,2%	1,6%	3,8%
Alguna organización de consumidores	2,1%	3,4%	2,1%	1,7%
Medio de comunicación	0,6%	--	1,1%	0,4%
Los juzgados	0,6%	1,1%	1,1%	--
Otros procedimientos	12,5%	19,1%	8,4%	13,4%
Ninguno de los anteriores	79,8%	68,5%	84,7%	79,9%
<i>Total N (Tuvieron alguna incidencia y NO se resolvió directamente con el operador)</i>	519	89	190	239

Finalmente, con la resolución de la incidencia se mostraron satisfechos o muy satisfechos el 33%, mientras que el 9,2% se mostraron nada satisfechos. Un 32,2% aún estaban pendientes de su resolución, porcentaje que baja al 24,9% si se limita a aquellos casos en los que el usuario contactó con el operador para resolver la incidencia.

Grado de satisfacción con la resolución de incidencias				
	Total	Movistar	Vodafone	Orange
Muy satisfactoria	3,0%	2,3%	3,7%	2,8%
Satisfactoria	30,0%	32,3%	28,8%	27,1%
Poco satisfactoria	17,2%	17,4%	17,3%	16,5%
Nada satisfactoria	9,2%	10,1%	10,1%	6,7%
No se ha resuelto todavía	32,2%	29,6%	28,8%	41,2%
<i>Total N (Han tenido alguna incidencia)</i>	1.211	517	375	284

Grado de satisfacción con la resolución de incidencias			
	Total	Prepago	Contrato
Muy satisfactoria	3,0%	3,1%	2,9%
Satisfactoria	30,0%	33,4%	28,7%
Poco satisfactoria	17,2%	15,0%	18,0%
Nada satisfactoria	9,2%	8,1%	9,7%
No se ha resuelto todavía	32,2%	27,5%	33,9%
<i>Total N (Han tenido alguna incidencia)</i>	1.211	320	890

Grado de satisfacción con la resolución de incidencias				
	Total	< 1 año	1- 5 años	+ de 5 años
Muy satisfactoria	3,0%	2,1%	2,7%	3,5%
Satisfactoria	30,0%	27,8%	31,9%	28,9%
Poco satisfactoria	17,2%	14,4%	17,0%	18,4%
Nada satisfactoria	9,2%	15,0%	7,0%	9,3%
No se ha resuelto todavía	32,2%	34,2%	32,3%	31,4%
<i>Total N (Han tenido alguna incidencia)</i>	1.211	187	483	539

Grado de satisfacción con la resolución de incidencias			
	Total	Contactó con el operador	No contactó con el operador
Muy satisfactoria	3,0%	3.3%	2.7%
Satisfactoria	30,0%	36.1%	23.9%
Poco satisfactoria	17,2%	20.4%	14.2%
Nada satisfactoria	9,2%	13.6%	4.3%
No se ha resuelto todavía	32,2%	24.9%	43.8%
<i>Total N (Han tenido alguna incidencia)</i>	1.211	662	514