

Asociación de Internautas



Decálogo para mejorar la relación de los operadores de telecomunicaciones y los usuarios

Decálogo para mejorar la relación de los operadores de telecomunicaciones y los usuarios

Diez son los puntos claves para mejorar la relación entre los operadores de telecomunicaciones y los consumidores, después de comparar los resultados de los distintos estudios realizados por organizaciones sociales y de consumidores en los que se evalúa a los operadores presentes en el mercado español.

Estas conclusiones se han obtenido durante las jornadas organizadas por la Unión de Consumidores de Galicia, Valencia, Extremadura y Andalucía, y en la que han participado la Asociación de Internautas (AI), la Asociación Pro Derechos Civiles, Económicos y Sociales (ADECES) y otros expertos en consumo.

Las conclusiones

Las organizaciones demandan de los operadores:

1. Un cambio de orientación en la atención al cliente tendente a promover su satisfacción.
2. Veracidad en la información sobre los aspectos sustanciales de los productos y servicios ofertados (precios definitivos, permanencia, etc).
3. Transparencia y claridad en la información sobre las condiciones comerciales de las ofertas.
4. Adecuación de las ofertas a las necesidades del cliente.
5. Adecuación de las ofertas a las posibilidades técnicas y disponibilidad real de los servicios.
6. Mejorar la comunicación con el cliente como condición para conocer sus auténticas necesidades.
7. Mejorar la asistencia técnica para ofrecer una prestación de calidad.
8. Atender especialmente las necesidades técnicas del cliente en su propio domicilio, dada la complejidad actual de los productos de telecomunicaciones.

Las organizaciones recomiendan a los usuarios:

9. Consultar la información disponible sobre la relación calidad-precio que ofrecen los operadores como una oportunidad para elegir mejor.
10. Consultar los estudios elaborados por organizaciones de consumidores para disponer de una información independiente, neutra y veraz a la hora de elegir operador .

Las conclusiones de estas Jornadas se han obtenido, precisamente, a partir de los resultados de los

estudios presentados por las distintas Asociaciones participantes. Es de destacar que aunque abordan aspectos diferentes, sus conclusiones presentan una serie de rasgos comunes: .

Que sobre todo Orange, Jazztel y Tele2 ofrecen banda ancha por encima de las posibilidades técnicas de la red.

Que los operadores de cable crean falsas expectativas de que dan velocidades reales como si prestasen su servicio con fibra óptica y no con cable coaxial.

Que los operadores sin red escatiman la asistencia a domicilio para la resolución de averías, registrándose en los estudios tiempos de reparación superiores a los 6 días.

Que la diferencia de puntuación entre el mejor operador que mencionan todos los estudios, Telefónica, y el peor, oscila entre el 34% y el 59%. Que en la parte alta de las clasificaciones también figura Euskaltel.

Que los operadores con peores calificaciones según los estudios, (Orange, Jazztel y Tele2) se mueven en un rango de entre 4 y 6 puntos.

Los estudios objetivos (1) de los que se extraen estas conclusiones son corroborados por otros que solicitan la opinión de los usuarios, como los de Percepción realizado por la Asociación de InternautasI y los de Confianza, elaborados por la Unión de Consumidores.

(1) ADECES: Estudio sobre atención al cliente (comercial y pos venta).

Asociación de Internautas: I Estudio de Velocidad y Estudio relación calidad precio en banda ancha.

Unión de Consumidores España: VI Observatorio anual de Telefonía fija.