

# Pruebe con un virtual

## Operadores de móvil



*Le ayudamos a  
ahorrar en su  
factura del móvil*

Los clientes de Movistar, Vodafone y Orange son, con diferencia, los menos satisfechos con sus tarifas y sus servicios. Quizá haya llegado el momento de cambiar de operador.



**S**olo Movistar, Vodafone, Orange y Yoigo tienen su propia red de telefonía móvil. El resto, otros veinte operadores, se la alquilan a los primeros, de ahí que se denominen virtuales. Son, además, operadores mucho más pequeños, que apenas agrupan entre todos al 5% de los clientes. Pero son, también, junto con Yoigo, operadores mucho mejor valorados por sus respectivos usuarios.

### ¿Por qué no cambia? Le damos cuatro excusas

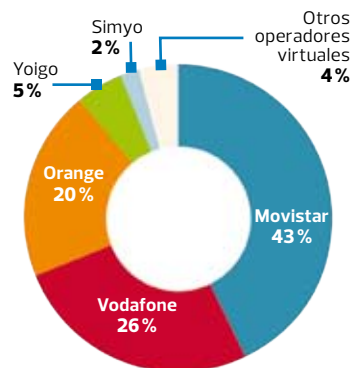
Según sus propios usuarios, Pepephone, MÀSmovil, Simyo, Yoigo, R Móvil y Euskaltel destacan por su servicio de atención al cliente, su política de precios, más clara y económica, y porque tienen, normalmente, menos reclamaciones. Es más, incluso califican mejor la calidad de su red de comunicaciones, aunque en realidad sea la misma de Movistar, Vodafone u Orange. Entonces, ¿por qué

### 4.104 USUARIOS OPINAN

Todos los participantes en nuestra encuesta tienen, al menos, un teléfono móvil; y un tercio de todos ellos cuenta con dos o más aparatos. Las marcas más populares son Nokia (48%), Samsung (16%), Sony Ericsson (12%) y LG (10%).

En lo que se refiere a los operadores, Movistar, Vodafone y Orange concentran al 89% de los encuestados. Mientras que los operadores virtuales como MÀSmovil, Pepephone, Euskaltel y R Móvil apenas reúnen un 1% cada uno. Existen otros muchos pequeños operadores virtuales, como ONO io, Eroski Movil, Carrefour Móvil... pero no contamos con un número suficientemente significativo de respuestas de usuarios como para poder valorarlos. Las respuestas se recogieron entre mayo y junio de 2010.

### OPERADORES DE LOS ENCUESTADOS



TELEFONÍA MÓVIL		SATISFACCIÓN GLOBAL (0-100)
Operadores	Teléfono de contacto (no clientes)	
PEPEPHONE	902 337 373	85
MÀSMOVIL	1473	80
SYMIO	1644	76
YOIGO	1705	72
R MÓVIL	1445	69
EUSKALTEL	1717	66
ORANGE	1414	58
VODAFONE	1444	54
MOVISTAR	1004	54



## Facturas demasiado altas



Muchos encuestados están alarmados por el excesivo coste de sus llamadas y de su conexión a Internet. Y no son los únicos aspectos preocupantes de la política de precios de su operador.

El apartado donde más claramente se aprecian las diferencias entre los distintos operadores es en la política de precios, sobre todo en lo que se refiere al coste de los distintos servicios y productos. Sin embargo, paradójicamente, la mitad de quienes participaron en la encuesta nunca ha cambiado de tarifa. Claro que hay otros aspectos a tener en cuenta.

Por ejemplo, la duración del contrato: Movistar, Vodafone, Orange y algunos operadores virtuales suelen asociar sus ofertas a compromisos de permanencia de 12 o incluso 18 meses. La claridad y transparencia de las facturas es otro aspecto mejorable en algunos operadores. De hecho, no todas especifican las condiciones de la tarifa contratada.

### POLÍTICA DE PRECIOS: SATISFACCIÓN

	Transparencia de las tarifas	Corrección de las facturas	Duración del contrato	Coste de las llamadas nacionales	Coste de Internet con el móvil
PEPEPHONE	92	87	98	90	72
MÁSMOVIL	80	76	98	83	65
SIMYO	84	83	93	81	70
YOIGO	81	76	58	74	57
R MÓVIL	66	78	61	67	50
EUSKALTEL	55	65	54	57	41
ORANGE	53	56	40	47	33
VODAFONE	46	51	39	45	30
MOVISTAR	43	51	40	38	29

## Esperas frustrantes



Si va a llamar al servicio de atención al cliente de su operador, no vaya con prisas. A veces hay que esperar varios minutos hasta que una persona física atienda la llamada. Y la respuesta no siempre es la adecuada.

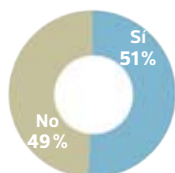
Obtener una respuesta de nuestro propio operador puede resultar toda una odisea, sobre todo con Vodafone, Movistar y Orange. Primero, por el tiempo que hay que esperar hasta que alguien nos atiende. Y es que una vez marcado el teléfono, además de escuchar la publicidad del operador e ir respondiendo a un menú de opciones ofrecidas por una grabación,

a veces hay que quedarse en espera varios minutos con el hilo musical como única compañía. Segundo, porque la simpatía y la paciencia no siempre son habituales en la persona que finalmente nos atiende. Y tercero, porque estas personas no siempre resuelven la duda o el problema planteado (ocurre menos en operadores como Pepephone, R Móvil y MÁSmovil).

### ATENCIÓN AL CLIENTE: SATISFACCIÓN

	Tiempo de espera hasta ser atendido	Ayuda, amabilidad de los operadores	Calidad de la información, solución de los problemas
PEPEPHONE	74	81	80
R MÓVIL	71	83	76
MÁSMOVIL	71	77	72
EUSKALTEL	70	73	65
YOIGO	65	71	67
SIMYO	64	67	60
ORANGE	49	60	52
MOVISTAR	46	56	46
VODAFONE	45	56	47

### ¿HA CAMBIADO ALGUNA VEZ DE OPERADOR?



### ¿POR QUÉ CAMBIÓ?



## Cuatro de cada diez encuestados obtuvo su móvil gratis

seguimos con estos últimos? Según los encuestados, el principal motivo para cambiar de operador es la posibilidad de comprar un móvil más barato o, incluso, de adquirirlo gratis (como hizo el 41% de los encuestados). De ahí que el precio medio declarado sea de solo 43 euros. Y lo cierto es que en este apartado son Movistar, Vodafone y Orange quienes suelen ofrecer las mejores condiciones (al menos, en variedad de modelos). Claro que, a cambio, también exigen un compromiso de permanencia de hasta 24 meses. Pero que hay otros motivos para cambiar de operador, como el precio de las tarifas



## Mala conexión y cobertura



Problemas de sonido, conversaciones que se cortan... La conexión telefónica sigue siendo una asignatura pendiente, sobre todo en ciertos operadores. Y algo parecido sucede con la conexión a Internet.

El 11% declara que la calidad de sus llamadas es a menudo mala; y otro 36% admite que lo es a veces. Sucede sobre todo en espacios interiores (la casa, el tren, el metro...). Y resulta curioso, pero los usuarios de operadores virtuales están más satisfechos, aún cuando usan la misma red de Movistar, Vodafone u Orange. Respecto a la conexión a Internet con el móvil, dos de

cada tres encuestados reconocen que, aún teniéndola, nunca la usan. Quienes sí la usan denuncian la limitada estabilidad de la conexión y la escasa velocidad de descarga. Aunque siempre resulta mejor con los virtuales: por separado no tenemos respuestas suficientes para valorarlas, pero en conjunto la valoración media es de 70 y 63 respectivamente.

**CALIDAD DE LA COMUNICACIÓN: SATISFACCIÓN (0-100)**

	Calidad de la red (teléfono/sms)	Estabilidad de la conexión a Internet	Velocidad de descarga de datos
<b>PEPEPHONE</b>	79	s.d.	s.d.
<b>R MÓVIL</b>	77	s.d.	s.d.
<b>MÁSMÓVIL</b>	76	s.d.	s.d.
<b>EUSKALTEL</b>	76	s.d.	s.d.
<b>YOIGO</b>	73	70	60
<b>SIMYO</b>	71	65	55
<b>MOVISTAR</b>	67	53	48
<b>VODAFONE</b>	64	50	45
<b>ORANGE</b>	61	50	46

de 0 a 100

s.d.: sin datos

o la satisfacción con el servicio prestado, aspectos en los que destacan los operadores virtuales. Ahora bien, ¿cuántos de nuestros conocidos son clientes de Yoigo o un operador virtual? Hablamos de operadores aún hoy poco difundidos, por lo que siempre puede parecer arriesgado dar el salto...

### Antes de cambiar verifique que no tiene compromiso de permanencia

¿Se ha decidido a cambiar de operador? Entre entonces en nuestro Ahorrador Telefónico y compruebe cuál le ofrece las mejores tarifas (vea en la pág. 16 *Reduzca su factura a la mitad*). También es

importante verificar en la página web del operador elegido si tiene una buena cobertura en su población. Además deberá confirmar que no está sujeto a algún compromiso de permanencia con su operador actual; aunque a veces compensa pagar la penalización y adelantar el cambio.

El nuevo operador se encargará de todas las gestiones (y usted podrá conservar su número). Actualmente están tardando unos diez días en dar el alta definitiva, pero mientras tanto podrá seguir usando su móvil con normalidad. Eso sí, durante ese periodo es posible que su antiguo operador se ponga en contacto con usted

## La necesidad de reclamar



¿Por qué casi siempre se equivocan en contra del cliente? Son raros los casos en el que el operador haya aplicado una tarifa más barata que la contratada. Pero al revés sigue ocurriendo. Y éste no es el único error denunciado.

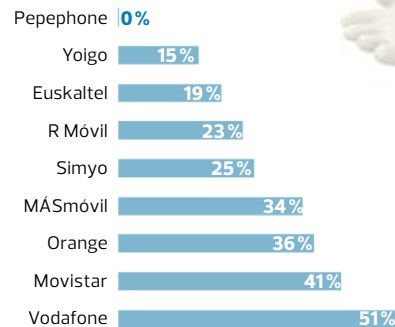
El sector de la telefonía es el que acumula el mayor número de consultas y reclamaciones en la OCU: unas 40.000 atendimos el año pasado.

La denuncia más habitual es la aplicación de una tarifa incorrecta o de un servicio no solicitado (aún siendo la duración de la llamada correcta).

Además, existen otros tres asuntos relativamente frecuentes por los que los encuestados también han reclamado: uno es la mala calidad de la comunicación (escasa cobertura, cortes

en la llamada...); el otro es la existencia de algún tipo problema relacionado con las condiciones de una campaña promocional a la que el usuario se ha adherido; el tercero es una facturación excesiva de la duración de las llamadas y asociada con una tarifa incorrecta.

### ENCUESTADOS QUE HAN RECLAMADO EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES A SU OPERADOR



para hacerle una contraoferta; valórela, aunque lo más probable es que vuelva a estar ligada a un compromiso de permanencia.

En cualquier caso recuerde que Movistar, Vodafone y Orange suelen ofrecer más servicios añadidos, muchos vinculados a Internet y la televisión, tanto para el móvil como para el hogar. Servicios de los que carecen muchos operadores virtuales.

### Usted ¿qué pide? Tarifas más baratas, más transparencia...

Los malos resultados de Movistar, Vodafone y Orange lastran cualquier comparación general que hagamos con

## REDUZCA SU FACTURA A LA MITAD

... Y llamando lo mismo. ¿No se lo cree? Comprébelo usted mismo: entre en [www.ocu.org/ahorrador-telefonico](http://www.ocu.org/ahorrador-telefonico), el Ahorrador Telefónico de la OCU e introduzca sus datos de consumo.

El coste medio de la factura de móvil de los encuestados es de 31 euros. No es especialmente alto, pero resulta más del doble de lo que les costaría si hubiesen seleccionado la tarifa más barata que les indicaba el Ahorrador Telefónico para su perfil de consumo. ¿Que cómo lo sabemos? Porque lo hemos hecho por todos ellos y la factura media pasó a ser de 15 euros.

Usted también puede probarlo. La próxima vez que entre en Internet, lleve consigo una de sus facturas y teclee [www.ocu.org/ahorrador-telefonico](http://www.ocu.org/ahorrador-telefonico). Es muy probable que sin tan siquiera cambiar de operador, simplemente cambiando la tarifa, ya pueda ahorrarse una buena cantidad de dinero. ¿No dispone de conexión a Internet? No se preocupe, llame entonces al 913 009 143 y lo miramos por usted.



Operador / tarifa	Cómo se red. de...	Reservado	SUJETO minutos / mes	Cuota tarifa / s. / mes	TARIFA Mensual	Estado	Nota Servicio
PEPEPHONE Sin Contratos (Vodafone Services)	Vodafone	Contrato	(8)	(8)	52,08	108	30
MÁSsmovil Contrato Auténtico Tarifa del 5 (Ventaja Socio)	Orange	Contrato	(1.180)	(8)	12,58	114	30
MÁSsmovil Programa Auténtico Tarifa del 3 (Ventaja Socio)	Orange	Tarifa	(1.180)	(8)	12,58	114	30
6.404 Tarifa	Orange	Tarifa	(1.040)	(8)	13,11	126	-
MÁSsmovil Contrato Auténtico Tarifa del 5	Orange	Contrato	(1.180)	(8)	13,21	126	-
MÁSsmovil Programa Auténtico Tarifa del 3	Orange	Tarifa	(1.180)	(8)	13,21	126	-
100000 Tarifa 5	Orange	Contrato	(8)	(8)	13,91	133	-



**Miguel Ángel Chico**  
Después de 8 años con Movistar sólo me ofrecen tarifas más baratas cuando me decido a cambiar de operador; eso sí, a cambio me exigen compromiso de permanencia de 18 meses.



**Noelia Pérez**  
La última vez que llamé al servicio de atención al cliente de Vodafone tuve que esperar 10 minutos escuchando grabaciones hasta que me pasaron con una persona física.

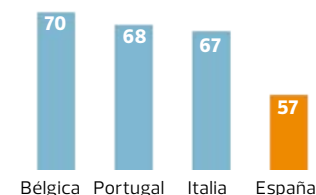


**Covadonga Paredes**  
Tengo dos móviles con dos operadores distintos. La tarifa de Orange se adapta mejor a mi consumo, pero no tiene cobertura en mi oficina (y eso que está en el mismo centro de Madrid).

otros operadores de países de nuestro entorno. Y es que después de repetir exactamente la misma encuesta en Portugal, Italia y Bélgica, resulta que obtenemos, con diferencia, los peores resultados en todos los apartados. ¿Y cómo podrían mejorarse? Hemos presentado a los encuestados una lista de 14 acciones que podrían mejorar su satisfacción con los operadores. De sus respuestas se desprenden tres prioridades...

- La acción más demandada es la rebaja general de las tarifas: de llamadas, SMS e Internet; todas se consideran excesivas (y probablemente lo sean: vea *La OCU exige*).
- Otro aspecto prioritario es mejorar la transparencia, tanto de los contratos, como de las facturas y de las tarifas.
- La tercera cuestión es la duración de los

### SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA CON LOS OPERADORES



contratos, ya que los compromisos de permanencia limitan la posibilidad de buscar las tarifas más baratas. De hecho, el 89% de los encuestados cree que debería ser posible cambiarse de operador cuando uno quisiera sin ningún cargo.

## La OCU exige

Es responsabilidad del usuario buscar las tarifas más baratas, que normalmente se corresponden con las de los operadores virtuales.

Pero es responsabilidad de la Administración facilitar la libre competencia. Y algo falla cuando Movistar, Vodafone y Orange, los operadores más caros, concentran el 80% de los usuarios de móvil. Probablemente tenga que ver con el hecho de ofrecer móviles baratos a cambio de compromisos de permanencia. Pero es posible que

también ocurra por la falta de transparencia en sus contratos, sus tarifas y sus condiciones, tal y como critican los usuarios.

Lo cierto es que hablamos de un gasto considerable para el consumidor. Un gasto que, según los resultados de la encuesta, podría rebajarse a la mitad aprovechando las posibilidades del Ahorrador Telefónico. Y que si extrapoláramos al total de usuarios españoles, supondría un ahorro posible de más de 5.200 millones de euros. Mucho dinero.



### MÁS INFORMACIÓN

Atención al cliente de los operadores de telefonía móvil  
OCU-CM n° 351 (septiembre 2010)



### SOLO SOCIOS

Recuerde que la mayor parte de las tarifas de Pepephone y MÁSsmovil que aparecen en el Ahorrador Telefónico tienen ventajas y descuentos exclusivos para socios de la OCU. Para más información entre en:

[www.ocu.org/ventaja-movil](http://www.ocu.org/ventaja-movil)