- Las promociones y los precios, principal reclamo para los consumidores.

- El 31% de lo muestra asegura haber sufrido cobros indebidos en sus facturas en alguna ocasión.

En 2013, los servicios de telefonía fija, telefonía móvil e Internet aglutinaron casi 1.500 consultas en la Unión de Consumidores de Málaga, gestionándose finalmente más de 600 reclamaciones. Asimismo, a través de nuestros talleres formativos, se hace patente la creciente preocupación de los usuarios en todo lo relacionado en materia de telecomunicaciones.

Por ello, desde la Unión de Consumidores de Málaga hemos realizado una nueva encuesta para analizar la percepción y los problemas más habituales que los consumidores detectan al contratar los servicios de telecomunicaciones.

De esta manera, los resultados obtenidos son:

- El servicio de telecomunicaciones más contratado es la telefonía móvil, con un 36%. Le siguen la línea fija (28%), Internet (24%) y televisión (12%).

- Entre los factores que más influyen a la hora de contratar un teleoperador destacan el precio y las promociones (61%), la calidad de la señal (29%) y las opiniones de otros usuarios (10%).

- Los usuarios siguen prefiriendo contratar en la tienda (47%) antes que a través de otros medios: teléfono (29%), Internet (15%) o vía comercial (9%).

- Un dato alarmante en cuanto a derechos de los consumidores: el 41% de los usuarios que contrataron a distancia asegura no haber recibido en su domicilio el contrato, a pesar de que su

envío es obligatorio para las compañías.

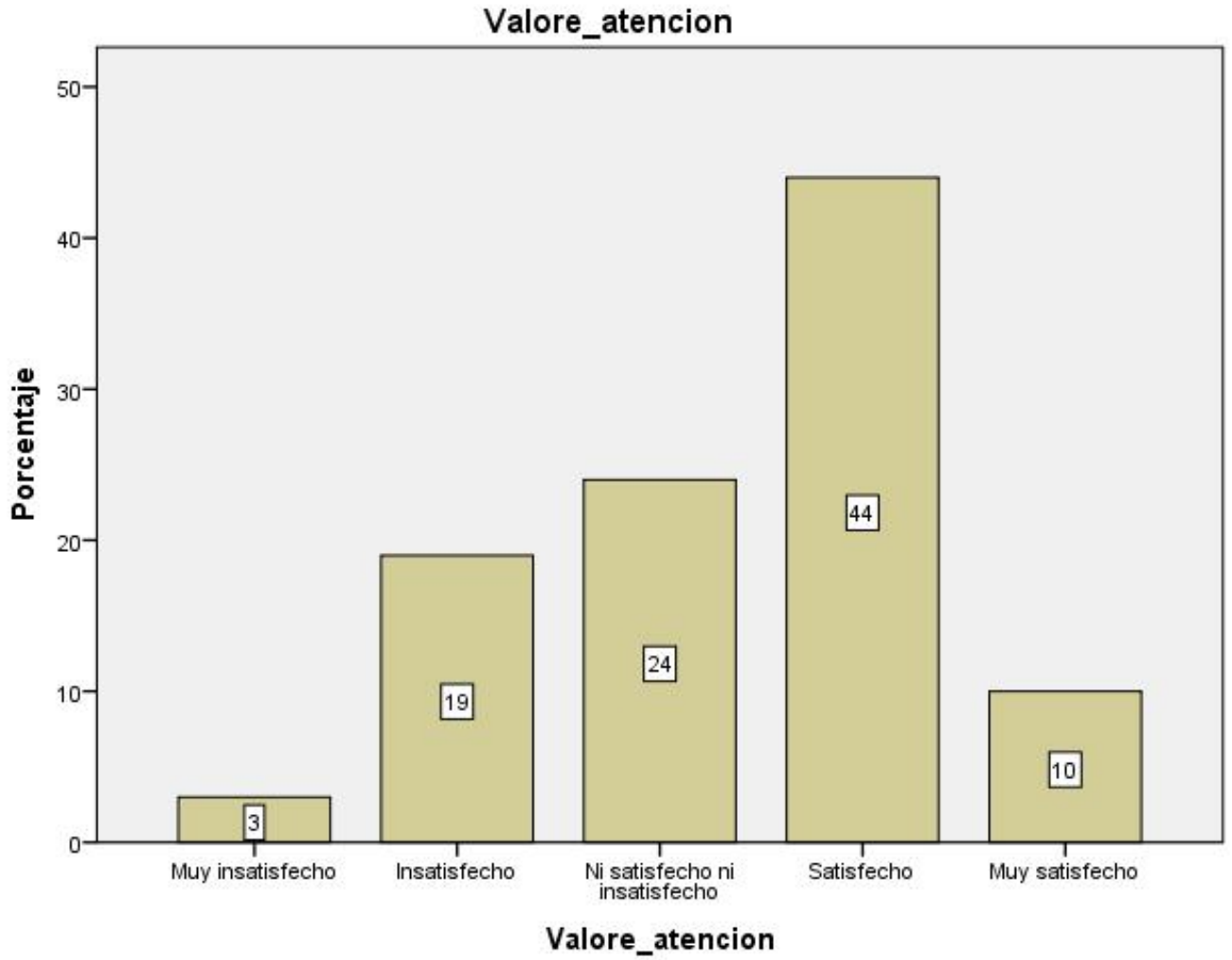
- A la cuestión de si las empresas mantienen las condiciones ofertadas, las respuestas obtenidas han sido: el 41% de los encuestados dice que son muy similares a las del contrato final; en el 26% son más o menos similares; en el 14% son algo distintas; el 1% responde que son muy distintas y el 18% responde que son totalmente iguales.

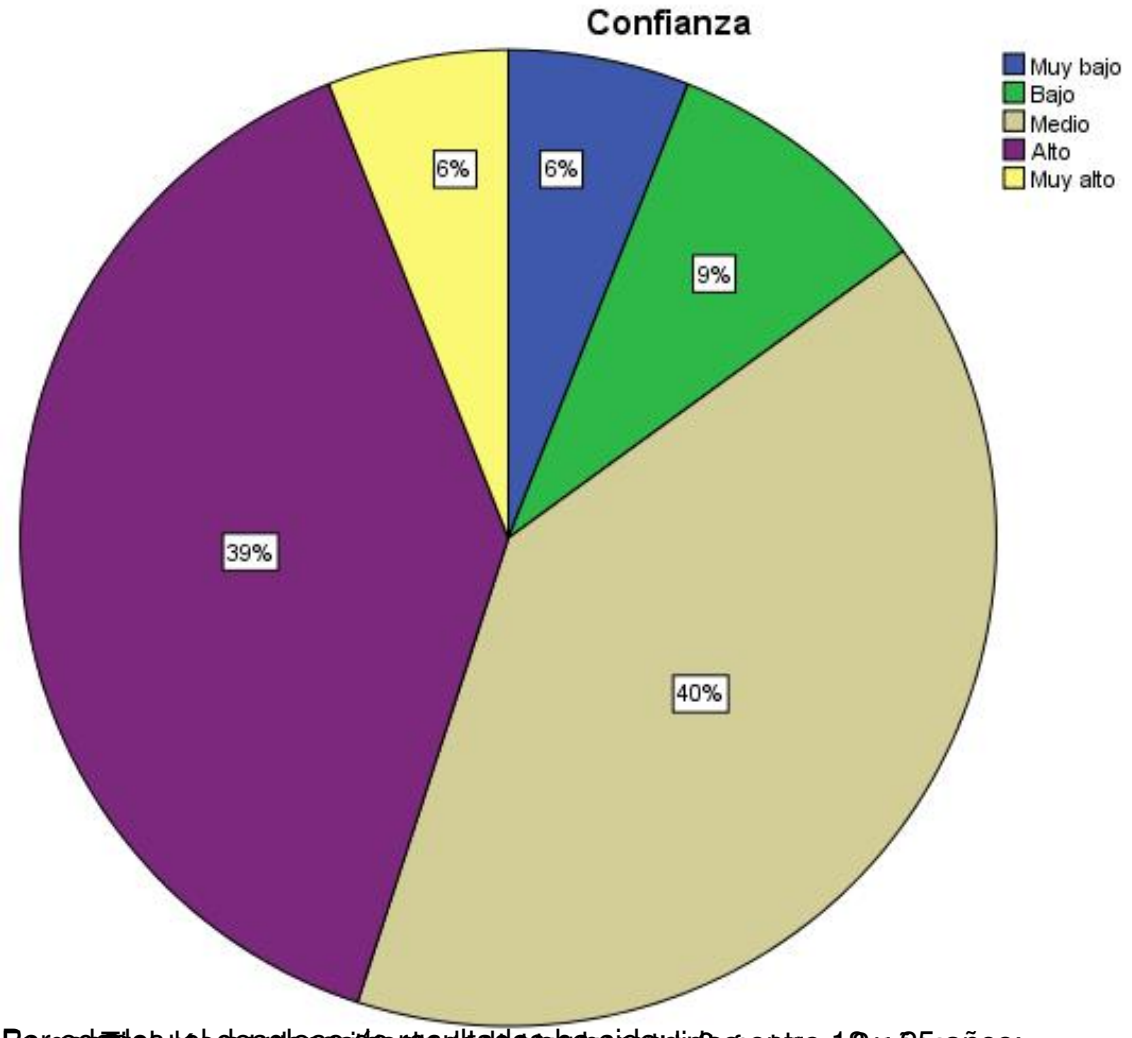
- El 65% de los encuestados asegura mantener permanencia con su compañía contratada. El 82% de ellos afirma haber sido informado de ello al formalizar su contrato.

- En caso de no tener permanencia, el 61% de la muestra asegura que cambiaría antes de operador, frente al 39% que opina que no.

- El 31% de los encuestados asegura haber sufrido cobros indebidos de sus compañías.

- En cuanto al grado de satisfacción de los usuarios con su compañía en la calidad de atención comercial, el 44% se muestra satisfecho, seguido del 24% que no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho, mientras que el 19% que se muestra insatisfecho y el 10% muy satisfecho.


Valore_atencion
Porcentaje
50
40
30
20
10
0
3
19
24
44
10
Muy insatisfecho
Insatisfecho
Ni satisfecho ni insatisfecho
Satisfecho
Muy satisfecho
Valore_atencion



Por edad, los usuarios entre 18 y 25 años:
En general, los usuarios entre 46 y 55 años: