

- **La Unión de Consumidores de Andalucía celebró ayer en Málaga la Jornada 'Claves para el entendimiento entre usuarios y operadores de telecomunicaciones' en colaboración de la Asociación de Internautas y la Asociación Pro Derechos Civiles, Económicos y Sociales.**

- **Málaga tiene el doble de quejas y reclamaciones que el resto de provincias andaluzas. Las operadoras de telefonía están experimentando cambios constantes y van por delante de la legislación, a un ritmo al que no llegan las organizaciones de consumidores.**

- Orange continúa liderando el número de quejas y reclamaciones recibidas por la Unión de Consumidores de Málaga. Unos datos que se repiten a nivel nacional. En cuanto a la relación calidad/precio, Telefónica sigue manteniendo la primera posición y con diferencia respecto a Orange que es el operador peor clasificado seguido de Ono.

- **La Unión de Consumidores de Málaga está tramitando actualmente 256 reclamaciones de vecinos de Totalán que son clientes de Orange, y que llevan dos meses y medio sin poder hacer uso de su móvil.**

Málaga continúa liderando el número de consultas y reclamaciones en el sector de las telecomunicaciones, el doble que el resto de provincias andaluzas, con un total de 2.867, seguida de Sevilla (1.495). Las que menos fueron Jaén (212) y Córdoba (263). Unos datos que unidos al 'Informe sobre la relación Calidad/Precio de los Operadores de Telecomunicaciones en telefonía fija 2008' dio a conocer ayer la Unión de Consumidores de Andalucía en la Jornada 'Claves para el entendimiento entre usuarios y operadores de telecomunicaciones' celebrado en el Hotel Monte Málaga. La federación contó con la colaboración de la Asociación de Internautas y la Asociación por Derechos Civiles, Económicos y Sociales que dieron a conocer sus estudios en relación al acceso actual a Internet y la importancia de la posventa y la atención al cliente.

El sector de las telecomunicaciones (que comprende telefonía fija y móvil, Internet y televisión de pago) ocupó el número uno el año pasado con casi 8.000 actuaciones en toda la comunidad autónoma, lo que significa un 21% del total de consultas y reclamaciones. En cuanto a subsectores, la telefonía fija con el 42% de las actuaciones en telecomunicaciones es la que ocupa el primer puesto.

Le sigue, con un 32%, la telefonía móvil, siendo Internet y la televisión (con un 20 y un 5%, respectivamente) las que ocupan el tercer y cuarto puesto.

Consultas y reclamaciones en el sector de las telecomunicaciones

Escrito por

Miércoles, 25 de Noviembre de 2009 10:51 - Actualizado Lunes, 28 de Mayo de 2012 14:17

Actuaciones en 2008

TELEC	ALM	CÁD	CÓR	GRA	HUE	JAË	MÁL	SEVI	ANDAL	%parc	%total
T. FIJA	486	173	140	413	141	73	1297	634	3357	42%	9%
T. MOVIL	357	154	99	268	198	76	844	572	2568	32%	7%
INTERNET	222	19	19	407	76	49	562	276	1630	20%	4%
TV	89	10	5	73	42	14	164	13	410	5%	1%
TOTAL	1154	356	263	1161	457	212	2867	1495	7965	99%	21%

	Primera en actuaciones
	Segunda en actuaciones
	Última en actuaciones
	Penúltima en actuaciones

DATOS DE LA UNIÓN DE CONSUMIDORES DE MÁLAGA

- La Unión de Consumidores de Málaga ha recibido 2.218 consultas y reclamaciones en los tres primeros trimestres de 2009, en el mismo periodo de 2008 se recibieron 1.964.
- Han aumentado el número de consultas y reclamaciones sobre telefonía en lo que va de año, supone algo más del 18 por ciento del total de atenciones de la organización.

En lo que llevamos de año han ido disminuyendo el número de consultas y reclamaciones recibidas en la Unión de Consumidores de Málaga sin embargo han aumentado el número relacionado con los servicios de telecomunicaciones. En el primer trimestre de 2009 del total de consultas y reclamaciones tramitadas (5.155), el 13 por ciento eran sobre telecomunicaciones (674). En el segundo trimestre de 2009 disminuyeron el total de consultas y reclamaciones (5.095) sin embargo el porcentaje relacionado a telecomunicaciones ascendió levemente situándose en un 13,46 % (en total 686). En el tercer trimestre del año continuó disminuyendo el número de consultas y reclamaciones, en total 4.687 y sin embargo en relación a las compañías telefónicas se situó en 858, mas del 18 por ciento del total de consultas y reclamaciones recibidas en la organización.

CONSULTAS

Este año estamos presenciando un mayor número de consultas que reclamaciones debido a que la Unión de Consumidores de Málaga es la única organización que a nivel provincial ofrece información y asesoramiento totalmente gratuito a todos los ciudadanos (en la propia sede, por teléfono y a través de la web: www.unionconsumidores.es) Además, gracias a este asesoramiento gratuito hemos logrado descender el número de reclamaciones ya que el usuario antes de tomar una decisión (de dar de alta o baja la línea, para cambiar de operador, cláusulas en el nuevo contrato, ofertas dudosas, etc.) nos solicita información y asesoramiento. El consumidor y usuario no debe ser confiado sino crítico y debe informarse y buscar garantías antes de tomar cualquier decisión, sobre todo en materia de telecomunicaciones.

PROBLEMAS

La Unión de Consumidores de Málaga informa de los problemas que se están detectando en muchas poblaciones donde distintas operadoras de telefonía está intentando derivar a otras compañías a sus clientes con el fin de optimizar sus beneficios para ahorrarse gastos e incluso sin previo aviso a los usuarios como es el caso de Totalán. La Unión de Consumidores de Málaga está tramitando actualmente 256 reclamaciones de vecinos de Totalán que son clientes de Orange, y que llevan dos meses y medio sin poder hacer uso de su móvil ya que la operadora Orange les ha dejado sin servicio, sin previo aviso, al retirar su repetidora del pueblo al considerar que no le sale rentable su mantenimiento. De esta forma, los usuarios se han quedado sin línea y muchos de ellos con contratos de permanencia con la compañía. Éste no es el único caso que está atendiendo la organización a nivel provincial.

PRINCIPALES PROBLEMAS EN SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

TELEFONÍA FIJA

En telefonía fija los principales problemas giran en torno a distintas trabas para admitir las solicitudes de baja de los usuarios.

Escrito por

Miércoles, 25 de Noviembre de 2009 10:51 - Actualizado Lunes, 28 de Mayo de 2012 14:17

Problemas con el tiempo acordado para el contrato de permanencia. Imposición irregular de penalizaciones ante la cancelación de los servicios.

Publicidad engañosa. Avalancha de llamadas por teléfono que dan de alta al usuario sin que éste dé el consentimiento.

TELEFONÍA MÓVIL

Orange

La operadora Orange continúa encabezando el número de consultas y reclamaciones, dentro del sector de telecomunicaciones, que están siendo atendidas en la Unión de Consumidores de Málaga.

Problemas: con la solicitud de baja, facturas posteriores a la finalización del contrato, publicidad engañosa, cortes inexplicables de líneas, no ofrecer servicios solicitados o contratos poco transparentes.

Vodafone

Vodafone es la segunda compañía que más consultas y reclamaciones recibe en la Unión de Consumidores de Málaga. Los principales problemas giran en torno al cobro de mensajes SMS no enviados, transferencias entre distintos terminales de un mismo usuario y problemas con el ADSL del móvil.

Telefónica- Movistar

Escrito por

Miércoles, 25 de Noviembre de 2009 10:51 - Actualizado Lunes, 28 de Mayo de 2012 14:17

En cuanto a la relación calidad/precio percibida por el usuario Telefónica sigue manteniendo la primera posición en todos sus servicios. En cuanto a telefonía fija, es la compañía que menos consultas y reclamaciones recibe en la Unión de Consumidores de Málaga. Aún así también se han registrado algunos problemas en relación a la portabilidad de números, además de quejas de usuarios por faltas de ofertas en relación a la fidelidad del cliente.

INTERNET

Los principales problemas derivan de la velocidad y las caídas en la conexión. No concuerda la rapidez prometida por las compañías. Se ofrece una publicidad engañosa, prometen hasta 20 megas sin embargo el usuario no alcanza esa velocidad y la explicación es que explicaron al cliente que podría alcanzar 'hasta 20 megas' y que no se comprometieron a que siempre tenga esos 20 megas.

Además, los usuarios se quejan de los packs autoinstalables que suelen ofrecer estas compañías ya que por desconocimiento del usuario le dificultan al cliente la instalación e incluso si hay alguna recaída no saben como reinstalarse.

Incumplimiento de las ofertas y publicidad engañosa en torno a la velocidad y cobro de servicios no contratados.

TELEVISIÓN DE PAGO

Los consumidores están preocupados por la llegada de la Televisión Digital Terrestre y las principales dudas y quejas giran en torno a la falta de información sobre los sintonizadores que son necesarios.

En el caso de los canales de pago digitales, los usuarios se interesan por saber si será necesario un decodificador además del receptor de TDT para poder ver los nuevos canales de pago o si existe uno único apto para contratar todos los servicios (canales en abierto y privados).

Escrito por

Miércoles, 25 de Noviembre de 2009 10:51 - Actualizado Lunes, 28 de Mayo de 2012 14:17

ALERTA DE FRAUDE EN TDT

La Unión de Consumidores de Málaga alerta a los ciudadanos y en especial a la población de una avanzada edad de una estafa que se está llevando a cabo en la provincia en relación a los receptores de TDT. La oficina ha atendido la denuncia de dos mujeres vecinas de la zona de Tiro Pichón que han sido víctimas de este fraude. Se trata de un grupo de personas que se dedican a ir casa por casa informando de la Televisión Digital Terrestre, hacen creer (sobre todo a personas mayores) que tienen derecho a una subvención de alguna administración pública para cambiar su receptor, les convencen de que cuando llegue el apagón analógico no funcionará y le ofrecen cambiarlo por otro, supuestamente nuevo y de alta tecnología, por una cantidad de dinero por debajo de su valor real. Se trata del mismo aparato que le venderán después a otra persona.

La Unión de Consumidores de Málaga recuerda a los ciudadanos que todas las empresas que se dedican a la venta a domicilio están obligados a entregar a los clientes de la garantía y toda la documentación de los aparatos adquiridos, además se debe comprobar que todo está correcto e incluso que está bien empaquetado.

CONSULTAS Y RECLAMACIONES TELECOMUNICACIONES MÁLAGA 2008

PRIMER TRIMESTRE 2008

Total consultas y reclamaciones primer trimestre 2008	4317
Consultas y reclamaciones servicios telecomunicaciones	586
	13,57% del total

SERVICIOS	CONSULTAS	RECLAMACIONES	PORCENTAJE
Telefonía fija	159	117	47,10%
Telefonía móvil	107	52	27,13%
Internet	79	40	20,31%
Televisión de pago	23	9	5,46%
TOTAL	368	218	100%

Consultas y reclamaciones en el sector de las telecomunicaciones

Escrito por

Miércoles, 25 de Noviembre de 2009 10:51 - Actualizado Lunes, 28 de Mayo de 2012 14:17

SEGUNDO TRIMESTRE 2008

Total consultas y reclamaciones segundo trimestre 2008	3682
Consultas y reclamaciones servicios telecomunicaciones	616
	16,73% del total

SERVICIOS	CONSULTAS	RECLAMACIONES	PORCENTAJE
Telefonía fija	150	135	46,27%
Telefonía móvil	101	68	27,44%
Internet	79	49	20,78%
Televisión de pago	25	9	5,52%
TOTAL	355	261	100%

TERCER TRIMESTRE 2008

Total consultas y reclamaciones tercer trimestre 2008	4293
Consultas y reclamaciones servicios telecomunicaciones	762
	17,75% del total

SERVICIOS	CONSULTAS	RECLAMACIONES	PORCENTAJE
Telefonía fija	201	153	46,46%
Telefonía móvil	115	80	25,59%
Internet	85	72	20,60%
Televisión de pago	33	23	7,35%
TOTAL	434	328	100%

CONSULTAS Y RECLAMACIONES TELECOMUNICACIONES MÁLAGA 2009

PRIMER TRIMESTRE 2009

Consultas y reclamaciones en el sector de las telecomunicaciones

Escrito por

Miércoles, 25 de Noviembre de 2009 10:51 - Actualizado Lunes, 28 de Mayo de 2012 14:17

Total consultas y reclamaciones primer trimestre 2009	5.155
Consultas y reclamaciones servicios telecomunicaciones	674
	13,07% del total

SERVICIOS	CONSULTAS	RECLAMACIONES	PORCENTAJE
Telefonía fija	180	100	51,54 %
Telefonía móvil	120	61	26,85%
Internet	78	40	17,51%
Televisión de pago	90	5	14,09%
TOTAL	468	206	100%

SEGUNDO TRIMESTRE 2009

Total consultas y reclamaciones segundo trimestre 2009	5.095
Consultas y reclamaciones servicios telecomunicaciones	686
	13,46% del total

SERVICIOS	CONSULTAS	RECLAMACIONES	PORCENTAJE
Telefonía fija	155	127	41,11%
Telefonía móvil	132	75	30,17%
Internet	90	42	19,24%
Televisión de pago	56	9	9,48%
TOTAL	433	253	100%

TERCER TRIMESTRE 2009

Consultas y reclamaciones en el sector de las telecomunicaciones

Escrito por

Miércoles, 25 de Noviembre de 2009 10:51 - Actualizado Lunes, 28 de Mayo de 2012 14:17

Total consultas y reclamaciones tercer trimestre 2009	4.687
Consultas y reclamaciones servicios telecomunicaciones	858
	18,31% del total

SERVICIOS	CONSULTAS	RECLAMACIONES	PORCENTAJE
Telefonía fija	202	140	39,86%
Telefonía móvil	165	87	29,37%
Internet	80	79	18,53%
Televisión de pago	80	25	12,24%
TOTAL	527	331	100%

PUNTUACIÓN DE OPERADORES SEGÚN LA RELACIÓN CALIDAD PRECIO

OPERADORES	TELEFÓNICA	ONO	EUSKALTEL	TELECABLE	R	ORANGE	JAZZ
CALIDAD 2008	7,76	6,18	7,28	6,64	6,82	4,55	5,00
PRECIOS BÁSICOS	8,84	7,55	8,12	9,45	7,38	7,56	9,00
RELACIÓN CALIDAD PRECIO	8,3	6,86	7,7	8,05	7,1	6,06	7,00

Consultas y reclamaciones en el sector de las telecomunicaciones

Escrito por

Miércoles, 25 de Noviembre de 2009 10:51 - Actualizado Lunes, 28 de Mayo de 2012 14:17

Año 2008		TELEFÓNICA	ONO	EUSKALTEL	R	TELECABLE	ORANGE	JA
Conexión (días)	Percentil 95	17,25	14,75	36,25	28,00	36,00		
% Averías por línea	Avisos averías por 100 líneas	3,14	2,93	2,36	0,97	3,60	6,28	
Tiempo reparación averías (horas)	Plazo objetivo	46	48	47	72	48	72	
	Percentil 95	42,38	45,54	45,34	72,54	66,57	304,44	
	Reparadas en plazo objetivo	96,55	95,86	95,77	94,82	88,46	55,07	
% Llamadas fallidas	Nacionales	0,15	0,46	0,27	0,49	0,48	1,06	
	Internacionales	0,95	3,84	1,42	1,36	3,88	1,01	
	Móviles	0,23	0,54	0,35	0,38	0,29	0,66	
Tiempo establecimiento llamadas (seg)	Nacionales	1,42	1,39	0,83	1,25	0,713	2,01	
	Internacionales	6,95	8,78	5,73	7,21	7,52	9,52	
	Móviles	5,45	5,11	4,00	3,71	4,23	4,22	
Reclamaciones	% facturas	1,01	0,45	0,41	0,55	0,1375	0,59	

Fuente: Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.