

## Los teléfonos que no asisten al cliente

G. ARAGÓN. ZARAGOZA

4 Comentarios 25/02/2011 a las 06:00

Estudios de UCE y FACUA demuestran que llamar a una compañía para quejarse es poco útil.



Teléfonos de servicio al cliente. JAVIER BLASCO

Si tiene una queja de su compañía, no le llame. Puede ser peor. Los teléfonos que compañías de luz, gas y telefonía ponen a disposición de sus clientes no brindan muchas soluciones. Y hay que pagar por cada minuto.

**La Unión de Consumidores (UCE)** de Castilla-La Mancha realizó un estudio sobre los servicios Telefónicos de Atención al Cliente en el que demuestra que **solo el 14% de las consultas que se realizan a estos servicios acaban aportando una solución a las incidencias del cliente**. El 86% restante, no.

**Una llamada a Endesa**, por ejemplo, puede llegar a durar más de cien minutos en total, si se trata de un reclamo. «Nos cortaron el gas, llamamos porque no sabíamos la razón. Nos dijeron que era por falta de pago y el problema era que la cuenta a la que estaba vinculado el servicio no era de nadie de los que vivíamos en el piso. **Para cambiar el número de cuenta tuvimos que llamar a varios números y tardamos más de una hora** en conseguir que nos dieran una respuesta buena», cuenta D. M.

En **Gas Natural** sucede algo similar, pero al menos **no cobran en su número de atención a incidencias**, porque para para muchos, lo peor de todo esto es que **el 77% de las llamadas son de pago**, el 13% son de coste reducido y solo un 10%son gratuitas, como se puede ver en un informe de la UCE, resultado de un estudio realizado a partir de más **300 llamadas de evaluación a 143 empresas con servicios telefónicos** de atención al cliente de entidades financieras, telecomunicaciones y compañías eléctricas.

Por lo general, contactar con el personal de estas empresas no cuesta más de un minuto, **el problema surge a la hora de solucionar el problema** por el que se ha contactado con ellos. D. M., por ejemplo, tuvo que ir a hasta la oficina de **Endesa en Zaragoza** para completar los trámites.

Eso sí, **cuando se trata de vender, los plazos se acortan**. En Orange, se pueden ahorrar entre 2 y 3 minutos (sin contar las negociaciones cliente-compañía) si a la hora de anunciar el tema de la llamada se dice que es para adquirir algo y no para reclamar. En **Movistar**, se pueden pasar más de 20 minutos hablando con el operador sin llegar a una solución para un simple trámite, como es el solicitar un terminal nuevo.

Otro estudio, esta vez a cargo de **FACUA**, detectó un cúmulo de errores, falta de transparencia e información engañosa para convencer a los usuarios de que contraten sus ofertas en **Iberdrola, Endesa, Gas Natural Fenosa, Hidrocantábrico y E.On**.

Después de una prueba de Heraldo.es, se pudo comprobar que **los servicios públicos de atención al ciudadano sí responden con inmediatez**. Números como el 010 del Ayuntamiento de Zaragoza, el 112 y el 092 contestan en menos de 10 segundos y ofrecen soluciones de forma rápida.