

Miércoles 15/06/2011, Actualizado 13:04h.

## El 52% de los usuarios de móvil sufren el cobro de servicios no solicitados

Siete de cada 10 usuarios desconfían de los servicios de atención al cliente

- La valoración sobre las tres principales compañías es muy negativa

Efe | Sevilla

Actualizado **miércoles 15/06/2011 12:53 horas**

Comentarios 18

---

El 52% de los usuarios de móvil ha sufrido el cobro de servicios no solicitados y siete de cada diez creen que los servicios de atención al cliente de las compañías dan habitualmente información incorrecta, según un estudio presentado por Facua-Consumidores en Acción.

El sector de las telecomunicaciones es "**el más denunciado por los consumidores en Facua desde hace más de una década**, y sólo el 2% de los usuarios cree que las autoridades protegen bien sus derechos, frente al 63% que considera que no los protegen nada y el 35% que opina que lo hacen poco".

El 52% de los usuarios, seis puntos más que en la encuesta realizada por Facua en 2010, denuncian que su operador les ha cobrado alguna vez un servicio o modalidad tarifaria que no habían contratado.

"**La valoración sobre las tres principales compañías es muy negativa**, habiendo empeorado incluso en los casos de Movistar y Vodafone en diversas cuestiones y experimentado una leve mejoría en algunos temas en Orange", dice el estudio.

### Sin soluciones satisfactorias

Casi la mitad de los usuarios, el 47%, afirma haberse quejado de algún problema al servicio de atención al cliente de su compañía en los últimos seis meses y el 55% de las reclamaciones que plantean los usuarios a su compañía de móvil **no recibe una respuesta o solución satisfactoria** y en uno de cada tres casos, el 32%, ni siquiera se molestan en contestar.

El 36% de los usuarios encuestados cree que **en alguna ocasión le han cobrado llamadas no realizadas**, según Facua, que subraya que se trata de un dato "preocupante" que se agrava por el hecho de que los clientes con tarjetas de prepago no reciben facturas detalladas.

Ese porcentaje de desconfianza en la facturación sube al 49% en los clientes de Vodafone (cuatro puntos más que en la encuesta anterior) y al 43% en los de Movistar (cinco puntos más), se sitúa en el 34% en los de Orange (dos puntos menos) y baja al 11% en los de Yoigo (un punto menos), el 8% en Simyo y el 3% en Pepephone.

El 43% de los usuarios que han solicitado la baja en una compañía denuncia que **ha seguido recibiendo facturas posteriormente**. De estos, casi seis de cada diez (un 56%) habían enviado un fax, correo postal o electrónico solicitándola y el resto indica que los teleoperadores le habían aceptado la solicitud de baja por teléfono.

El 28% de los encuestados se queja de problemas frecuentes de cobertura, el mismo porcentaje que en las dos encuestas anteriores. En el caso de Orange, el 41% de los clientes encuestados afirman sufrir estos problemas, mientras que en los Vodafone se sitúa en el 28%, en los de Movistar en el 26% y en los de Yoigo en el 21%.

## La publicidad 'no se ajusta a la realidad'

El 54% de los usuarios opina que la publicidad de su compañía no es clara ni se ajusta a la realidad.

El porcentaje se eleva al 73% en el caso de los clientes de Movistar, al 69% de los de Vodafone (tres y dos puntos más que en la encuesta anterior, respectivamente) y al 49% de los de Orange (nueve puntos menos).

Sólo el 10% de clientes de Yoigo piensan que su publicidad suele ser engañosa (porcentaje que ha bajado seis puntos), el 5% de los de Simyo y el 1% de los de Pepephone.

En el estudio, que se basa en las conclusiones de su V Encuesta Nacional sobre la Calidad de las Compañías de Telefonía Móvil, han participado, entre el 17 de mayo y el 2 de junio, 10.161 usuarios de toda España -9.100 clientes con contratos de pospago y 1.061 con tarjetas de prepago-

De ellos, 3.238 son clientes de Movistar, 3.029 de Vodafone, 1.693 de Orange, 1.114 de Yoigo, 513 de Simyo, 389 de Pepephone y 185 de otros operadores móviles virtuales.

- 
- [Todos](#)
  - [Mejor valorados](#)
  - Te mencionan
  - Tu red

## 18 » Comentarios ¿Quieres comentar? [Entra o regístrate](#)

- [1](#)
- [2](#)



1. **res74** 15.jun.2011 | 15:43

#11

yo creo que todos hemos tenido problemas con las compañías de movil y de internet. no seria el gobierno el que tendria que actuar contra ellos y parar estos abusos? parece que hay muchos intereses ocultos.

[Responder](#) [Citar mensaje](#)

Valorar

[Positivo](#) [Negativo](#)

[Denunciar](#)



2. **educodemocrata** 15.jun.2011 | 16:51

#12

A mí me han cobrado en la factura de junio por mensajes recibidos. Una compañía catalana me enviaba mensajes diarios, que yo ni abría, y me cargaban 1,20 Euros por mensaje. He protestado enérgicamente. La primera vez, me atendió una señorita que no tenía ni idea ni siquiera para qué compañía trabajaba. La segunda me han prometido devolverme lo cobrado en la próxima factura. En cuanto a las múltiples ofertas, es desolador. La única manera de aprovecharlas es darse de baja y volver a darse de alta recogiendo gratis un nuevo móvil. Un auténtico esperpento. Pero es que últimamente no encuentro nada que funcione ni siquiera regular. Eso sí, todo orientado a sacarte el dinero y que tengas que protestar para evitarlo. Lo que no consigues siempre.

[Responder](#) [Citar mensaje](#)

Valorar

[Positivo](#) [Negativo](#)

[Denunciar](#)



3. **relinchon** 15.jun.2011 | 17:11

**#13**

#11 Completamente de acuerdo contigo. Decir que los atropellos y mala praxis de las telefónicas es "vox populis" es minimizar las cosas. Hace rato que el gobierno, tenía que haber cortado esto de una buena vez, pero no lo hacen.... alguna razón tiene que existir ¿no?

[Responder](#) [Citar mensaje](#)

Valorar

[Positivo](#) [Negativo](#)

[Denunciar](#)



4. **eragilipo** 15.jun.2011 | 17:27

**#14**

Voy a permitirme dar opiniones al respecto. 1º No conformarse con una sola llamada o confirmación acerca d equis Plan o Contrato y verificar el resultado del mismo. 2º Darse d alta en e-factura y d esa manera se puede verificar a través del ordenador el día,hora y duración d las llamadas y evitar un posible "susto" a la hora d abonar la fra. y 3º Evitar en lo posible intentar subsanar cualquier tema delicado los fines d semana. Y lo digo x experiencia,a pesar d q con mi operadora no he tenido grandes problemas,excepto alguno aislado q lo he solucionado poniéndome en el sitio q me corresponde : El d usuario q está seguro llevar la razón.

[Responder](#) [Citar mensaje](#)

Valorar

[Positivo](#) [Negativo](#)

[Denunciar](#)



5. **snokoon** 16.jun.2011 | 09:32

## #15

Gran compañía, mal servicio, las llamadas low cost buen servicio. Se supone que las grandes son mas caras por su calidad ;)). y en verdad lo único que quieren es reducir costes e incrementar ingresos, sin darle valor al cliente. Yo recomiendo consultar todas las tarifas de todas las compañías yo he hecho el cambio y sinceramente 40% de ahorro, igual cobertura y mejor servicio y asistencia y me dieron un buen movil.

[Responder](#) [Citar mensaje](#)

Valorar

[Positivo](#) [Negativo](#)

[Denunciar](#)



6. **Whistleblower** 16.jun.2011 | 10:04

## #16

En casa tenemos 2 líneas de alta velocidad: una de cable y otra ADSL, y aparte, 4 líneas de telefonía móvil. Puedo afirmar en mi caso, que el servicio de atención al cliente de R (Galicia) es excepcionalmente bueno, rápido y fiable. Las 4 líneas de móvil son Vodafone, el servicio de atención al cliente ha ido mejorando hasta un nivel aceptable, da la impresión de que escuchan al cliente, intentan hacerlo mejor, esto para mí es importantísimo. De Telefonica solo puedo echar pestes, siento verdadera fobia por ellos. Cada vez que he tenido que marcar el número 1004 me ha entrado angustia y taquicardia. Odio a esa empresa con todas mis fuerzas. A toda mi familia les he pedido que hagan portabilidad a otras compañías. Me han pasado cosas verdaderamente surrealistas con Telefonica. Es lo peor de lo peor según mi criterio. Mi cuñada ganó un arbitraje contra Telefonica hace poco y escapará en diciembre que es cuando acaba su permanencia. Yo ya logré huir hace dos años.

[Responder](#) [Citar mensaje](#)

Valorar

[Positivo](#) [Negativo](#)

[Denunciar](#)



7. **Whistleblower** 16.jun.2011 | 10:26

## #17

Telefonica es como un monstruo de 5 cabezas y cada una de ellas te dará una respuesta diferente en el 1004. De nada sirve hacer varias llamadas para confirmar nada. Esta hidra sin piedad me ha maltratado a lo largo de los años y al final he tenido que escapar.

[Responder](#) [Citar mensaje](#)

Valorar

[Positivo](#) [Negativo](#)

[Denunciar](#)



8. **Whistleblower** 16.jun.2011 | 10:27

**#18**

La ultima que me hizo Telefonica fue que solicite una portabilidad a Vodafone por las tarifas (no fue un amago para cambiar de movil) un dia 25 de mes. Telefonica intento retenerme y contraoferto con una tarifa que no ofrecen comercialmente y un terminal a los 3-4 dias. La tarifa me parecio similar a la 90x1 de Vodafone, incluso mejor, asi que aceptamos y quedo grabado. A la semana siguiente Telefonica unilateralmente anulo la contraoferta argumentando que el plazo expiraba el dia 30 del mes. O sea, anularon la portabilidad al ofrecerme la tarifa nueva y una vez conseguido su objetivo, anularon la contraoferta. Señores de Telefonica un contrato verbal tiene validez LEGAL, como se llama a incumplir una oferta realizada por UDs de manera unilateral? Como se llama a grabar mi anulacion de la portabilidad pero NO GRABAR la oferta que UDs me hicieron? Que pruebas tengo yo? NINGUNA. El resultado fue que volvi a solicitar la portabilidad a Vodafone de manera definitiva e irrevocable.

[Responder](#) [Citar mensaje](#)

Valorar

[Positivo](#) [Negativo](#)  
[Denunciar](#)

- [1](#)
- [2](#)

**Queremos saber tu opinión**

**Usuario registrado**

Email:  Contraseña:

Recordadme en este ordenador

[Recuperar contraseña »](#)

¿Eres un usuario nuevo? [Regístrate](#)

© 2011 Unidad Editorial Información General S.L.U.

## Cuenta Expansión

# 3%

de **devolución**  
en tus principales  
**recibos**  
domiciliados,  
hasta 20 €/mes

+

## Gratis

la tarjeta de  
crédito y débito

[Más información](#)

 **Sabadell**

## Cuenta Expansión

# 3%

de devolución  
en tus principales  
**recibos**  
domiciliados,  
hasta 20 € / mes

+

## Gratis

la tarjeta de  
crédito y débito

[Más información](#)

 **Sabadell**