

7,3 MILLONES DE CLIENTES DE TELEFONÍA MÓVIL NO ESTÁN SATISFECHOS CON SU OPERADORA¹

Kelisto.es presenta el primer estudio de Satisfacción de Clientes de Operadoras Móviles que se realiza en España, del que se desprende que sólo el 16% de los españoles se siente "totalmente satisfecho" con su compañía y 1 de cada 3 no confía en ella

- Vodafone, Movistar y Orange, que aglutinan el 81%² de las líneas de telefonía móvil en España, son las compañías peor valoradas por sus clientes, con un 26%, 22% y 21% de usuarios insatisfechos respectivamente
- Vodafone es la compañía peor considerada, con 1 de cada 4 clientes insatisfechos, y se sitúa en última posición en 7 de las 8 categorías analizadas
- Simyo es la empresa mejor valorada con un 97% de clientes satisfechos, seguida por Pepephone (96%)
- Movistar y Vodafone han perdido en el último año 1.132.806 y 823.612 usuarios respectivamente, mientras que las Operadoras Móviles Virtuales han ganado 1.738.791 clientes en 2013³

Madrid, 7 de abril de 2014. Según el mayor estudio de satisfacción de operadoras móviles en España, realizado por la web independiente del ahorro Kelisto.es, **uno de cada cinco españoles no está contento con el servicio que le proporciona su compañía de telefonía móvil** y solo un 16% de clientes se declara "totalmente satisfecho". Los usuarios más satisfechos son los de Simyo y Pepephone, mientras que los clientes de Vodafone, Movistar y Orange, por este orden, son los más insatisfechos con su compañía. El 35% de los consumidores españoles también afirma que no confía en su operadora, pero sin embargo, sólo uno de cada cuatro usuarios ha cambiado de proveedor durante el último año.

Según los últimos datos publicados por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT), España es uno de los países europeos en los que más se usa la telefonía móvil, con 51,8 millones de líneas. Además, el 66% de los españoles tiene un smartphone⁴ y el 84% se conecta a Internet a través de su teléfono⁵. Pese a ello, **España es el cuarto país europeo con las tarifas de telefonía móvil más caras⁶**, con un gasto medio por usuario de 354 euros al año. De hecho, el 81% del mercado sigue estando dominado por tres compañías (Movistar, Vodafone y Orange), cuyos clientes pagan 34 euros al mes de media, un 15,6% por encima del gasto medio mensual en España (29,4 euros).

Mayor estudio de satisfacción de clientes de operadoras que se realiza en España (*)

Todos estos datos se desprenden del **I Estudio de Satisfacción de Clientes de Operadoras Móviles** realizado por Kelisto.es, que refleja que **más de 7,3 millones de clientes** españoles de telefonía móvil (19%) **no están contentos con el servicio que le proporciona su compañía¹**. De hecho, sólo el 16% de los españoles que posee al menos una línea de teléfono móvil se siente "totalmente satisfecho" con el servicio y las tarifas que se le ofrecen, mientras que el 64% se declara únicamente "bastante satisfecho".

Para elaborar este informe, Kelisto.es ha realizado una investigación junto con el centro de estudios YouGov, que **ha entrevistado a 5.327 poseedores de líneas de telefonía móvil en España** y ha obtenido resultados representativos para ocho de las principales operadoras móviles

presentes en el país: Movistar, Vodafone, Orange, Yoigo, Simyo, Pepephone, Jazztel y ONO(*). Estos han sido clasificados en 8 categorías (satisfacción general, relación calidad-precio, valoración del cliente, cobertura, confianza, atención al cliente, facturación y servicio técnico), que servirán para entregar los I Premios Kelisto a las Mejores Operadoras Móviles 2014.

Ganadores y perdedores 2014

Analizando los resultados por proveedor, vemos que las empresas que monopolizan el mercado, **Vodafone, Movistar y Orange**, que aglutinan el 81% de las líneas contratadas en España, se sitúan a la cola del ranking general de satisfacción, ya que cuentan con un 26%, un 22% y un 21% de clientes descontentos, respectivamente.

Vodafone es la compañía peor valorada por sus clientes, ya que sólo el 71% de ellos se encuentra satisfecho con ella. Además, la operadora aparece como última clasificada en siete de las ocho categorías analizadas. Movistar es penúltima en cuatro categorías, mientras que Orange no pasa de la sexta posición en ninguna de las áreas analizadas. **Movistar y Vodafone son las únicas compañías que han perdido clientes en el último año** (1.132.806 y 823.612 respectivamente), mientras que **las OMV ganaron 1,7 millones de usuarios**, según los últimos datos publicados por la CMT⁷.

Simyo es la operadora con mayor satisfacción por parte de sus usuarios, ya que lidera 3 de las 8 categorías: satisfacción general (con un 97% de clientes contentos), relación calidad-precio (97%) y servicio técnico (67%). **En segundo lugar se encuentra Pepephone**, con un 96% de clientes satisfechos. Además, Pepephone se sitúa en primera posición en otras tres áreas: cobertura (94%), valoración del cliente (91%) y atención al cliente (90%). Simyo y Pepephone empatan en las dos áreas restantes, con un 93% de clientes satisfechos en la categoría de confianza y un 97% en facturación.

ONO es la tercera compañía con los usuarios más satisfechos a nivel general (un 92%), seguida de Yoigo (89%), Jazztel (86%), Orange (77%), Movistar (75%) y Vodafone (71%). La diferencia entre la primera clasificada (Simyo) y la última (Vodafone) es de 26 puntos porcentuales.

Resultados por categorías y operadora

	Satisfacción General	Confianza	Relación Calidad-Precio	Atención al Cliente	Cobertura	Facturación	Valoración del Cliente	Servicio Técnico
Jazztel	86%	69%	81%	71%	81%	79%	56%	65%
Movistar	75%	58%	64%	62%	86%	70%	46%	60%
ONO	92%	80%	89%	76%	90%	84%	62%	65%
Orange	77%	57%	71%	62%	78%	72%	54%	51%
Pepephone	96%	93%	96%	90%	94%	97%	91%	61%
Simyo	97%	93%	97%	85%	86%	97%	90%	67%
Vodafone	71%	52%	60%	58%	82%	68%	44%	49%
Yoigo	89%	82%	87%	78%	82%	95%	68%	56%

Por operadora

Satisfechos	No satisfechos
86%	13%
75%	22%
92%	7%
77%	21%
96%	3%
97%	3%
71%	28%
89%	9%

Por categoría

Satisfechos	79%	63%	71%	66%	82%	75%	54%	56%
No satisfechos	19%	35%	27%	30%	17%	22%	42%	21%

Fuente: I Estudio Kelisto de satisfacción de operadoras móviles. Abril de 2014.

NOTA: Los porcentajes de clientes satisfechos e insatisfechos no suman 100%, ya que no se incluye el % de individuos que respondió "No sabe / No contesta"

En la actualidad, el número de Operadores Móviles Virtuales (OMV) casi alcanza el medio centenar y entre todos poseen el 12,67% del mercado de la telefonía móvil En España. Según Manuel Moreno, Redactor Jefe de Kelisto.es: *“Las operadoras de siempre ya no son la única opción en el mercado de las telecomunicaciones, aunque su cuota de mercado siga siendo la más alta. Las operadoras virtuales comienzan a dejar de ser vistas como meros proveedores ‘low cost’, lo que, unido a sus tarifas más reducidas, ha provocado una auténtica sangría de clientes entre las grandes operadoras. De hecho, el año pasado entre Movistar y Vodafone perdieron casi 2 millones usuarios, mientras que las OMV ganaron más de 1,7 millones.*

“Las OMV han hecho de sus precios su principal carta de presentación. Sus gastos son más bajos, no hacen grandes campañas de marketing, ni tampoco tienen que asumir el coste de mantenimiento de red. Cada vez más consumidores confían en estas pequeñas operadoras y según la última nota mensual de la Comisión Nacional de Mercados y Competencia, ya tienen más de 6,5 millones de clientes.”

DATOS PORTABILIDAD 2013

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
MOVISTAR	-106.486	-85.161	-87.103	-91.351	-91.590	-96.178	-119.014	-103.528	-88.426	-82.564	-86.468	-84.907	-1.132.806
VODAFONE	-111.667	-95.113	-80.495	-84.919	-77.901	-70.204	-68.512	-37.217	-42.791	-57.413	-54.779	-42.599	-823.612
ORANGE	16.769	-5.757	872	3.555	-936	11.472	15.315	19.042	20.667	3.892	4.655	-4.538	85.008
YÓIGO	30.970	32.424	8.699	4.639	2.513	-3.106	19.342	7.911	-6.928	-8.726	17.391	27.760	132.889
OMV	170.414	153.609	158.027	168.076	167.914	158.016	152.869	113.792	127.478	144.841	119.201	104.554	1.798.791

Fuente: Kelisto.es con datos de cada una de las notas mensuales publicadas por la CNM con datos de enero a diciembre de 2013

Análisis por categorías de satisfacción

De todas las categorías que se han tenido en cuenta en el estudio, las áreas peor calificadas por los usuarios son “valoración del cliente”, “confianza” y “atención al cliente”. Por el contrario, las categorías mejor valoradas por los usuarios son “cobertura”, “facturación” y “relación calidad-precio”.

Según el estudio de Kelisto.es, el **42% de los usuarios** de telefonía móvil en España **considera que su operadora no valora lo suficiente a sus clientes y lleva a cabo mejores políticas de captación de nuevos usuarios que de fidelización de los que ya tiene**. En esta área, el 91% de los usuarios de Pepephone (vencedora) se siente satisfecho, mientras que sólo el 44% de los de Vodafone (última) se considera “bien cuidado” por su compañía. La diferencia entre la primera clasificada en el ranking y la última es de 47 puntos porcentuales.

El **35% de los usuarios españoles de telefonía móvil no confía en su operadora**. El 93% de los clientes de Pepephone y Simyo sí lo hace, frente al 52% de los de Vodafone. La diferencia es de 41 puntos porcentuales entre los dos ganadores y el perdedor.

En cuanto a **atención al cliente, el 30% de los usuarios de telefonía móvil no está contento con el servicio que le proporciona su operadora**. El 90% de los usuarios de Pepephone está conforme, dato que contrasta con el registrado por Vodafone (sólo un 58% de clientes satisfechos). La diferencia entre ambas es de 32 puntos porcentuales.

Simyo tiene la mejor relación calidad/precio del mercado

El 57% de los usuarios considera que la calidad-precio es el aspecto más importante a la hora de valorar a su compañía, pero uno de cada cuatro (27%) usuarios no está contento con el precio que paga actualmente por su servicio de telefonía móvil.

Además de ser la operadora con los clientes más satisfechos a nivel global, **Simyo también es la compañía vencedora en cuanto a relación calidad-precio**. El 97% de sus clientes está contento con la calidad-precio que se les ofrece. Por el contrario, **4 de cada 10 usuarios de Vodafone no están satisfechos**. La compañía sólo convence al 60% de sus clientes, y cierra la tabla justo detrás de Movistar (64%). La diferencia entre Simyo y Vodafone (primer y último clasificado) es de 37 puntos porcentuales.

Se da la circunstancia de que las empresas cuyos clientes pagan importes medios mensuales más elevados (Vodafone, con 37,87 euros; Movistar, con 32,56 euros y Orange, con 30,67 euros al mes), son también las que peor valoración reciben. Por el contrario, los usuarios de las operadoras mejor valoradas (Simyo y Pepephone) pagan menos del triple al mes (8,28 euros y 11,09 euros de media, respectivamente)⁸.

Pepephone ofrece la mejor cobertura y empata en facturación

El 16% de los usuarios considera que la cobertura es el aspecto más importante a la hora de valorar a su compañía y **el 82% de los consumidores españoles está contento con la cobertura que recibe**. Según los datos publicados por la CMT, el 97,9% de la población española estaba ya cubierta por al menos una red 3G en 2012. En esta área, la ganadora es Pepephone (94%), mientras que Orange cuenta con la peor satisfacción por cobertura del mercado (73%). Curiosamente, Simyo utiliza la red de Orange, sin embargo, el porcentaje de clientes satisfechos con la cobertura sube, en su caso, hasta el 86%, a pesar de que la red es la misma.

Por otra parte, **el 75% de los usuarios está satisfecho con el sistema de facturación de su compañía**. Que la operadora presente periódicamente un recibo detallado, con claridad en la información, sin errores y de manera gratuita es considerado como prioritario por un 7% de los usuarios. En este campo, se produce un empate entre dos compañías en la primera posición. Tanto el 97% de los clientes de Simyo como el 97% de los de Pepephone reconocen estar contentos con el sistema de facturación de su compañía.

“En resumen, 7,3 millones de españoles no están contentos con el servicio que le proporciona su compañía de telefonía móvil, pero solo 1 de cada 4 ha cambiado de operadora en el último año. Es decir, aunque las cifras demuestran que los consumidores no están del todo satisfechos, no se van a la competencia.

“¿Cuáles pueden ser las razones de esta falta de cambio? Posiblemente la comodidad y la apatía. No nos gusta empezar cualquier proceso que requiera papeleo. Pero hoy día las empresas están obligadas a gestionar la portabilidad en un único día hábil. El cambio no es por tanto tan complicado ni tan lento. Nuestro consejo es sencillo: ‘si no estás contento, no dudes en cambiar de compañía’. El usuario puede acabar con el oligopolio que hasta hoy impera en el sector de la telefonía móvil en España y ahorrarse hasta 240 euros al año si elige la tarifa de telefonía móvil que más se ajuste a sus necesidades”, apunta Manuel Moreno, Redactor Jefe de Kelisto.es.

❖ **Pregúntale a los expertos de Kelisto.es cualquier duda que tengas sobre telefonía móvil del 7 de abril hasta el próximo 14 de abril en nuestro foro**

Kelisto.es es una compañía independiente de cualquier tipo de grupo asegurador o entidad financiera y, por este motivo, todas las informaciones emitidas desde Kelisto.es son completamente imparciales y objetivas. Esto nos permite ser libres a la hora de informar al consumidor para que ahorre en sus facturas del hogar.

Kelisto.es no promueve ninguna marca ni oferta por motivos comerciales; la información (ya sea del comparador o de los contenidos propios) se basa en hechos y datos, de manera que la plataforma es 100% objetiva.

Visítanos en Kelisto.es

Para más Información:

Kelisto.es	Cohn & Wolfe
91 446 79 67 / 661 870 126 rrpp@kelisto.es Cristina Rebollo, Directora de Comunicaciones Manuel Moreno, Redactor Jefe	91 531 42 67 Marta Velasco – Ignacio Casas kelisto@cohnwolfe.com

Sobre I Premios Kelisto a las Mejores Operadoras Móviles 2014:

Kelisto.es otorgará a las operadoras ganadoras en cada categoría los Premios a las Mejores Operadoras Móviles 2014, unos galardones que se celebrarán cada año. Son los primeros premios en España que entregan directamente a las compañías sus propios clientes, que son los que han manifestado el nivel de satisfacción que tienen con su operadora a través de la encuesta realizada por YouGov para Kelisto.es.

En esta primera edición, Simyo y Pepephone son los vencedores absolutos, al ganar cada una en tres categorías y empatar en el primer puesto en las otras dos. Por este motivo, recibirán 5 trofeos cada una.

*** Metodología del estudio:**

Para la realización de este estudio, YouGov ha entrevistado a 5.327 usuarios de telefonía móvil en España, de los cuales 5.018 eran los responsables de pagar su factura. De esta cifra, se han descartado aquellos de cuya operadora de telefonía móvil no se ha obtenido una cantidad de usuarios representativa y los que han cambiado de operadora en el último mes, lo que deja una muestra total de 4.626 personas entrevistadas.

El número de usuarios entrevistados por compañía, una vez filtrada la base, es el siguiente: Movistar (1.383), Vodafone (980), Orange (986), Yoigo (409), Jazztel (245), ONO (214), Simyo (198) y Pepephone (189). Se han descartado para el análisis los usuarios cuya base de respuestas no era representativa: MasMovil (19), Lebara Móvil (2) y Lycamobile (1), ya que la muestra mínima absoluta de respuestas para poder ofrecer resultados estadísticos válidos es de 50, idealmente de 100, ya que conforme más pequeña es la base, mayor es el margen de error. La base de respuestas más pequeña que utiliza este estudio es de 189, en el caso de Pepephone.

Esta tabla muestra el margen de error que puede existir en una muestra de 3.000 usuarios y otra de 200 usuarios.

Tamaño de la muestra	% de respuestas					
	50% / 50%	60% / 40%	70% / 30%	80% / 20%	90% / 10%	95% / 5%
200	7%	7%	6%	6%	4%	3%
3.000	2%	2%	2%	1%	1%	1%

Por ejemplo, si una muestra de 3.000 personas da una respuesta del 30%, se puede estar seguro al 95% de que el margen de error es del 2% (y que los resultados oscilan entre 28 y 32%). Si una muestra de 200 personas da una respuesta del 30%, el margen de error sería del 6% (el resultado oscilaría entre un 24 y un 36%). Esto quiere decir que el margen de error máximo de las respuestas contempladas en este estudio es del 7%.

FUENTES:

1. La cifra se ha obtenido sabiendo que el 19% de los usuarios encuestados por Kelisto.es está insatisfecho con su operadora. A partir del número de personas mayores de 18 años censadas en España según los últimos datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística (38.467.478), y sabiendo que la penetración móvil en el país es del 111,1%, se puede afirmar que al menos 7.308.820 personas están insatisfechas con el servicio que reciben de su operadora de telefonía móvil.
2. Datos de cuota de mercado publicados por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), en su última nota mensual, con cifras a fecha de Diciembre de 2013, en la que se establece que Movistar posee el 33,22% de la cuota de mercado, Vodafone el 24,57% y Orange el 22,92%.
3. Datos obtenidos de la suma de cifras proporcionadas por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) en sus notas mensuales de cada uno de los meses de 2013.
4. Según el Estudio "2013 Spain Digital Future in Focus", ComScore comscore.com/Insights/Presentations_and_Whitepapers/2013/2013_Spain_Digital_Future_in_Focus, el 66% de los usuarios españoles utiliza un Smartphone.
5. Según el Estudio "Persuadir al cliente. Informe 2013", realizado por Accenture. Diciembre de 2013.
6. Estudio realizado por Kelisto.es kelisto.es/telefonía-movil/actualidad/espana-cuarto-pais-de-europa-con-telefonía-movil-mas-cara-2439 con datos de la Agenda Digital de la Comisión Europea europa.eu/rapid/press-release_IP-13-528_en.htm
7. Datos obtenidos de la suma de cifras proporcionadas por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) en sus notas mensuales de cada uno de los meses de 2013.
8. Datos obtenidos al preguntar a los 5.327 participantes en el estudio su gasto medio mensual y hallar la media agrupando sus respuestas por operadora.

Sobre Kelisto.es

Kelisto.es es un servicio online gratuito e independiente para ayudar a los consumidores a ahorrar en sus facturas del hogar y defender sus derechos mediante investigaciones periódicas, herramientas de comparación de precios y una gran comunidad activa de personas que buscan un consumo inteligente en ámbitos como seguros, comunicaciones y finanzas personales.

Kelisto.es se lanza en España para revolucionar el espacio de los comparadores de precios con un concepto único en el mercado que, ante todo, quiere combatir la apatía del consumidor y estimular el ahorro con el fin de fomentar la competitividad de los proveedores. Apostamos por un servicio imparcial, transparente y sencillo. Con este fin facilitamos:

- **Herramientas de comparación** de precios objetivas y fáciles de usar que permiten comparar un gran número de productos en un único lugar.
- **Artículos independientes de calidad** basados en la investigación más detallada y elaborados por profesionales y expertos.
- **Una comunidad activa de personas** donde se puede compartir información, denunciar problemas y ayudar a otros consumidores a ahorrar dinero.

Kelisto.es cuenta con un equipo de más de 20 personas y está respaldada por un grupo de inversión británico con una amplia experiencia previa en Internet.