

Los españoles, a la cabeza de Europa en quejas sobre telefonía móvil

Los usuarios españoles de telefonía móvil son los que más reclamaciones realizan, en comparación con la media de la Unión Europea. La mayor parte de las quejas están relacionadas con la factura y con querer abandonar la compañía y tener problemas para conseguirlo. Un estudio dirigido por la Universidad Complutense de Madrid muestra que la juventud y un mayor nivel educativo están asociados con una mayor predisposición a reclamar.



Errores en la factura o querer abandonar una compañía son las quejas más frecuentes. / [Nukamari](#).

[En una encuesta](#) realizada por el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) a 4.249 usuarios españoles de telefonía móvil, el 28,5% aseguró haber sufrido algún problema con su servicio. Esta proporción es muy superior a la registrada en la media europea, [que es del 10%](#). Así lo revela un estudio publicado en *Telecommunications Policy*.

“Los consumidores españoles de telefonía móvil y fija son los menos satisfechos de toda la Unión Europea a lo largo de varios años, [según datos de la Comisión Europea](#)”, explica Teodosio Pérez Amaral, investigador del [departamento de Economía Cuantitativa](#) de la Universidad Complutense de Madrid (UCM) y uno de los autores del trabajo.

Errores en la factura, dificultad para cambiar de compañía y retrasos en el servicio acapararon el mayor porcentaje de quejas. De las personas que



registraron problemas, más de la mitad (el 57,9%) realizó una reclamación, en su mayor parte, a la propia compañía telefónica (en el 94,4% de los casos). De estas quejas se resolvieron el 68,4%.

Entre las que no se consiguieron solucionar, solo el 31,9% recurrió a terceras partes, por lo que tiraron la toalla más de la mitad de los clientes (el 68,1%). Los usuarios que recurrieron a ayuda externa reclamaron, sobre todo, porque querían cancelar su servicio y la compañía les ponía dificultades o porque no estaban satisfechos con el operador.

De los consumidores que siguieron adelante con sus reclamaciones, la mayor parte recurrió a órganos competentes de consumo, también a la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones y a organizaciones de consumidores, aunque en menor proporción.

Los que más reclaman

Según el estudio, en el que también participa la Universidad Nacional de Educación a Distancia, el nivel educativo y la edad influyen a la hora de reclamar. “El acceso a los medios para hacerlo es bastante diferente para unos grupos y otros”, mantiene Pérez Amaral.

Los jóvenes y las personas con mayor formación académica mostraron una mayor probabilidad de interponer una reclamación, tal y como mostró un modelo econométrico generado por los propios investigadores a partir de los datos del CIS. Los consumidores con modalidad prepago y con facturas elevadas fueron más proclives a quejarse por algún problema que el resto.

La mayor parte de las reclamaciones fueron para Movistar (un 48,6%), seguida de Vodafone (30%), Orange (18,5%) y Yoigo (1,7%).

Los investigadores proponen a las compañías telefónicas que presten atención tanto a los clientes que se muestran molestos como a aquellos que no reclaman nunca, porque eso no significa que estén satisfechos con el servicio.

“Es frecuente que no reclamen aunque estén muy insatisfechos por desconocimiento de los mecanismos o por desconfianza”, baraja Pérez Amaral. “Muchos de los consumidores que ni se molestan en reclamar simplemente se cambian de compañía, sin hacer ruido”, concluye.

Los datos utilizados en este estudio fueron publicados por el CIS en 2012 y son los más actualizados que ofrece este organismo. A nivel europeo, no constan los datos de España relativos al último año.



Referencia bibliográfica: Teresa Garín-Muñoz, Teodosio Pérez-Amaral, Covadonga Gijón y Rafael López. “Consumer complaint behaviour in telecommunications: The case of mobile phone users in Spain”, *Telecommunications Policy* 40, 2016. [DOI: 10.1016/j.telpol.2015.05.002](https://doi.org/10.1016/j.telpol.2015.05.002).