

## NUESTRA ENCUESTA

- Ofrecemos las respuestas a nuestra encuesta de satisfacción con operadoras de telecomunicaciones que nos han dado 16.593 socios de OCU.
- La encuesta se llevó a cabo a finales de 2022 y se consultó a los encuestados por sus servicios de telefonía fija y móvil, internet y televisión.

# Poderees virtuales

Operadoras pequeñas y medianas sin red propia pero con una buena atención al cliente o proyectos con una identidad distintiva son las que más satisfacen a los clientes de servicios de telecomunicaciones. Las tarifas o el aspecto puramente técnico están lejos de serlo todo.

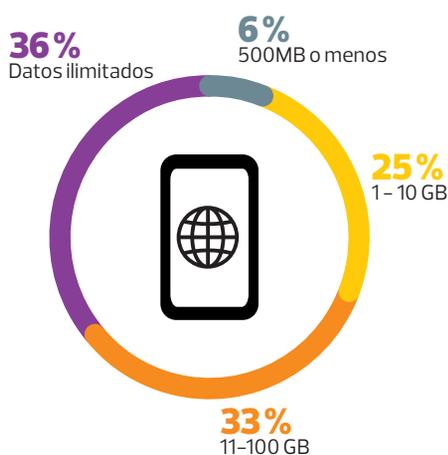
Texto **Ocu-Compra Maestra**

Las telecomunicaciones no han dejado de ganar importancia en los últimos años. Si ya la tenían antes, con la pandemia de covid-19 y el correspondiente auge del teletrabajo, un servicio fiable y apropiado se ha convertido en crucial para muchas personas. Además, las plataformas de streaming no solo se han generalizado, también se han multiplicado y conviven hoy un gran número de ellas que compiten con ofertas y contenidos muy diversos, razones suficientes para afirmar que la experiencia de los consumidores resulta más valiosa que nunca y es una referencia muy útil a la hora de elegir compañía. Las respuestas de más de 16.000 socios que han contestado a nuestra encuesta, y a los que siempre agradecemos su formidable concurso, son siempre un argumento de mucho peso.

## TELEFONÍA MÓVIL

Todo indica que cada vez los usamos menos para llamar y más para navegar, por lo que nuestros móviles cuentan cada año con más cantidad de datos mensuales incluidos en la tarifa. Tanto es así que la opción de datos ilimitados se consolida como la mayoritaria.

### ¿CUÁNTOS DATOS (GBS) AL MES INCLUYE LA TARIFA DE TELEFONÍA MÓVIL QUE TIENE CONTRATADA?



#### Póngame un completo, por favor

Para empezar, las respuestas obtenidas ya nos dan una buena panorámica de qué tipo de fórmulas imperan en el mercado. Y en España lo más común (47%) es tener contratado el paquete completo de una operadora que lo integra todo: teléfono fijo y telefonía móvil, internet en casa y TV de pago. Sin embargo, hay un tercio de hogares en el que se prescinde de este último servicio y otro 12% que se conforma solo con móvil e internet.

El resto de combinaciones son minoritarias. Y lo que, desde luego, es poco habitual es contratar por separado cada uno de los distintos servicios. Apenas lo hace uno de cada diez usuarios, por más que eso pueda representar en ocasiones ahorro al seleccionar ofertas mejor adaptadas a las necesidades

### Parlem toma la palabra y se pone en cabeza en todos los rankings

de quien las contrata. O también se puede prescindir de aquello de lo que ya no se hace uso, como puede ser el fijo: si echamos la vista atrás, veremos que llamamos cada vez menos con ellos. En 2023, suman ya el 18% los que declaran que no lo utilizan nunca pese a tener el servicio contratado, cuando el año anterior eran el 14%. Y también cae el porcentaje de aquellos

que hacen 10 o más llamadas al mes: eran el 29% de quienes poseían un fijo hace un año y ahora solo son ya un cuarto del total. Ahora bien, la experiencia es muy dispar según quién proporcione el servicio: los que lo tienen contratado con O2 o R están realmente satisfechos; los que disponen de Euskaltel o Adamo, en cambio, le dan una valoración muy modesta. ▶

	SATISFACCIÓN		SATISFACCIÓN GLOBAL
	Voz	Datos	
PARLEM	86	79	85
PEPEPHONE	85	80	83
O2	82	78	81
SIMYO	82	75	79
PTV TELECOM	82	76	78
DIGI	80	75	78
GUUK	80	73	77
RACCTEL+	77	73	77
LOWI	78	74	76
VIRGIN TELCO	78	73	75
FINETWORK	78	72	75
MOVISTAR	75	71	72
YOIGO	75	67	70
MÁSMOVIL	74	66	70
JAZZTEL	72	65	69
R	73	65	69
TELECABLE	69	62	65
VODAFONE	70	64	65
ORANGE	69	64	64
EUSKALTEL	61	58	58
ADAMO	63	56	58



## INTERNET

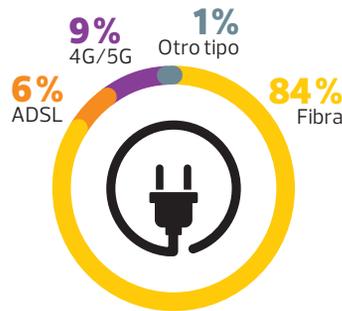
Con la fibra avanzando imparable, también es normal que lo haga la satisfacción, pues a más velocidad más contentos están los usuarios. Ahora bien, los clientes de 9 operadoras —todas ellas virtuales— lo están por encima del resto.

### Fibra

	SATISFACCIÓN GLOBAL
SIMYO	86
PARLEM	83
FINETWORK	81
PEPEPHONE	80
GUUK	79
DIGI	79
O2	79
PTV TELECOM	76
LOWI	75
R	73
VIRGIN	72
MOVISTAR	72
JAZZTEL	69
MÁSMOVIL	69
TELECABLE	68
ORANGE	67
YOIGO	66
VODAFONE	64
ADAMO	63
EUSKALTEL	61

Menos Más

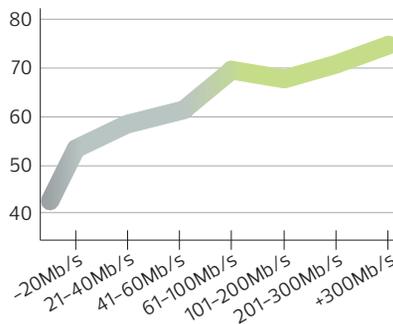
### ¿QUÉ TIPO DE CONEXIÓN A INTERNET TIENE EN SU DOMICILIO?



### ADSL

	SATISFACCIÓN GLOBAL
VODAFONE	58
ORANGE	55
JAZZTEL	54
MÁSMOVIL	51
MOVISTAR	50

### SATISFACCIÓN SEGÚN LA VELOCIDAD CONTRATADA



**Uno de cada cuatro encuestados no sabe exactamente que velocidad de conexión tiene contratada**

### ► Mucho mejor con fibra

También relegada sin remedio va quedando la conexión ADSL. La fibra alcanza ya buena parte del territorio y es natural que la inmensa mayoría de usuarios prefiera esta modalidad para tener internet en casa. Y hacen muy bien, a tenor de las calificaciones: la peor calificación para un servicio de fibra —el de Euskaltel— es mejor que el de la línea de ADSL mejor valorada, la de Vodafone. Algo que, por otra parte, resulta bastante comprensible: la fibra ofrece conexiones más rápidas y es normal que resulte más cómoda y satisfactoria para el usuario, aunque haya una cuarta parte de los encuestados que no sepan exactamente de qué velocidad disponen y solo 2 de cada diez digan contar con un 1GB/s o más.

De hecho, la fibra supera con holgura a cualquier otra opción disponible. También la de quienes para acceder a la red desde casa se valen exclusivamente de un router 4G/5G. Ninguna de las operadoras consigue una alta calificación cuando se trata de proveer este servicio. De hecho, solo Jazztel y por los pelos consigue una buena nota de los clientes de router 4G/5G, lejos así de las calificaciones que los usuarios de fibra de Symio dan a la compañía, la más valorada por segundo año consecutivo en el apartado de internet doméstica.

### Buen rango de opciones para la telefonía móvil

La abundancia también es la norma en lo referente a la cantidad de datos contratados en telefonía móvil. Un año más en ascenso, son ya un 36% los encuestados que disfrutan de una franquicia ilimitada. Esta cifra es mucho más abultada que en el resto de países en los que se ha hecho la encuesta —por ejemplo, en Portugal solo el 6% navega sin límites con su móvil— y que si pensamos en el amplio porcentaje de hogares que también tienen fibra lleva de nuevo a preguntarse si en ocasiones no estaremos contratando por encima de nuestras necesidades, con el recargo en la factura que eso pueda suponer.

Pero, por lo menos, hay muchas opciones de encontrar a un proveedor satisfactorio: hasta diez operadoras están en lo más alto del escalafón, con Parlem y Pepephone a la cabeza. No será ninguna, eso sí, de las que tiene red propia. Como viene siendo habitual, las grandes compañías del ramo —Movistar, Vodafone y Orange— no obtienen excelentes notas y, de hecho, la última de ellas solo proporciona una satisfacción que sus usuarios califican de mediocre.

## TELEVISIÓN

### SU TV POR STREAMING, ¿FORMA PARTE DE UN PAQUETE O NO?



**70%**

Está contratada directamente con la compañía de TV por streaming

**30%**

Forma parte de un paquete contratado con mi proveedor de telecomunicaciones

### ¿COMPARTE SU CUENTA DE TV POR STREAMING CON AMIGOS O FAMILIARES?

**55%**

No

**4%**

Sí, con más de 3 personas

**8%**

Sí, con 3 personas

**11%**

Sí, con otras 2 personas

**22%**

sí, con otra persona

Filmin, la plataforma respaldada por las principales distribuidoras independientes de cine en España, se mantiene como la mejor valorada por delante de los gigantes del sector.

	SATISFACCIÓN						SATISFACCIÓN GLOBAL
	Calidad de imagen	Diversidad de contenidos	Calidad de los contenidos	Interrupciones en la emisión	Funcionamiento del decodificador	App/dispositivos móviles	
FILMIN	77	76	80	75	---	74	76
DISNEY+	83	69	75	81	---	79	76
NETFLIX	80	70	68	79	---	77	73
FLIXOLÉ	69	61	64	79	---	79	70
APPLE TV +	83	57	73	80	---	79	70
PRIME VIDEO (AMAZON)	78	63	64	78	---	76	70
HBO	78	64	69	74	---	73	69
DAZN	76	63	71	65	---	69	68
MOVISTAR TV	78	66	64	72	71	69	67
PTV TELECOM	76	70	65	66	78	65	66
ATRES PLAYER PREMIUM	76	62	62	68	---	73	64
FUBO.TV	68	64	63	64	---	64	63
R	77	59	59	61	57	60	60
JAZZTEL	67	58	59	56	56	67	59
VODAFONE	72	59	58	62	57	60	59
VIRGIN TELCO	71	59	59	56	58	60	58
ORANGE TV	71	59	58	57	55	63	58
TELECABLE	70	58	58	60	60	57	57
RAKUTEN TV	65	56	56	59	---	59	56
EUSKALTEL	64	56	56	51	52	54	54
YOIGO (Agile TV)	63	55	57	54	55	58	54
MÁSMOVIL (Agile TV)	60	51	52	49	52	59	53
MITELEPLUS	63	53	54	54	---	57	52

### Los contenidos especializados se llevan el gato al agua

Quizás la parte de nuestra encuesta que se centra en servicios más divergentes entre sí y los que más se contratan por separado sea la que pide a los encuestados que valoren las plataformas de TV de que dispongan. Y es que mientras que unas ofrecen acceso a todo tipo de contenidos audiovisuales –desde canales generalistas de televisión a deportes, pasando por productos de ficción–, otras se centran solo en películas y series.

Sin embargo, no parece que esa especificidad castigue a quien la practique: Filmin y Disney+, los dos proveedores mejor valorados, tienen ese último modelo. Los primeros, por cierto, presentando un catálogo muy orientado a los cinéfilos ganan por poco a los segundos y por bastante al resto. Y lo hacen, sobre todo, por la calidad distintiva de sus contenidos y su variedad, un indicador claro de que los usuarios aprecian esos criterios. Igualmente llamativo es lo que sucede con

FlixOlé. Esta plataforma que se precia de contener el mayor catálogo de cine español de todas las épocas y géneros, pero en la que no encontraremos los últimos estrenos de Hollywood o las series de moda, compite sin complejos con sellos tan potentes como Netflix, HBO o Amazon Prime y hasta aventaja a alguna de ellas. Otra clara muestra de que las apuestas especializadas tienen un público dispuesto a sostenerlas y buena acogida en un entorno tan competitivo como es el audiovisual. ▶

## SATISFACCIÓN CON LAS COMPAÑÍAS

Al preguntar por la satisfacción con las compañías y no ya por sus servicios sino por cómo gestionan y presentan sus facturas o atienden a sus clientes en caso de cualquier necesidad o problema, las diferencias vuelven a ser formidables: hasta 38 puntos separan en el segundo de los casos a Parlem de la colista Vodafone.

### Compañías de telecom.

	SATISFACCIÓN	
	Facturación/ recibos (corrección, transparencia)	Atención al cliente/ asistencia en caso de problemas
PARLEM	91	92
PEPEPHONE	91	89
PTV TELECOM	82	88
NETLLAR	s.d.	83
APPLE TV +	85	83
O2	85	82
GUUK	84	79
SIMYO	84	78
CABLEWORLD	80	78
FI NETWORK	83	76
DIGI	85	76
LOWI	83	76
PRIME VIDEO (AMAZON)	78	76
DISNEY+	80	75
NETFLIX	78	74
R	73	74
VIRGIN TELCO	76	73
RACCTEL+	73	70
FILMIN	80	70
HBO	77	69
MÁSMÓVIL	75	66
MOVISTAR	67	66
JAZZTEL	74	66
ATRES PLAYER PREMIUM	73	66
YOIGO	74	64
DAZN	74	63
TELECABLE	63	61
EUSKALTEL	56	61
ADAMO	64	60
ORANGE	60	58
RAKUTEN TV	s.d.	55
VODAFONE	56	54

### ► El valor de una buena atención al cliente

Si nos detenemos en la imagen de conjunto, podemos concluir que, pese a la dudosa reputación del sector de las telecomunicaciones y al hecho de que sea uno de los que más reclamaciones suscitan, a menudo pagan justos por pecadores.

Al menos es el razonamiento que sugiere descubrir que junto a algunas potentes compañías con notas muy discretas –y que no es la primera vez que obtienen: Orange y Vodafone ya están acostumbradas a los últimos puestos– abundan también las que cuentan con una franca aprobación de sus clientes. Algunas incluso con calificaciones que son difíciles de alcanzar en este tipo de encuestas a menos que se hayan hecho muy bien las cosas o se ofrezca algo verdaderamente diferencial. Es el caso claro de Parlem, una operadora que, si visitamos nuestro comparador de tarifas ([www.ocu.org/tecnologia/internet-telefonía](http://www.ocu.org/tecnologia/internet-telefonía)), vemos que no sobresale precisamente por tener las más ajustadas del mercado, pero que ha hecho bandera de la atención cercana, personalizada y en catalán a sus clientes y que estos premian concediéndole un 92 sobre 100 en valoración del trato que reciben. Hecho destacable si además observamos que la vinculación de una operadora con un territorio no basta por sí sola. Ahí está el caso de Euskaltel, que pese a basarse en parecidos principios aparece en puestos zagueros en todos los apartados, atención al cliente incluida.

Otro buen ejemplo es el de Pepephone, que ha tenido como seña de identidad ser una compañía accesible y transparente en su facturación y parece responder a las expectativas logrando también calificaciones sobresalientes tanto en facturación como en atención. Este mérito merece ser especialmente resaltado: a diferencia de lo que a veces ocurre con compañías que irrumpen con mucha fuerza en nuestras encuestas para ir perdiendo fuelle a medida que transcurre el tiempo, esta operadora virtual hoy perteneciente al grupo MásMóvil es ya una presencia fija de los puestos de privilegio del cuadro. Son lugares en los que también repiten, justo es indicarlo, otros nombres como PTV Telecom o Netllar. ■



### TOMA LA INICIATIVA

#### MÁSMÓVIL Y YOIGO DESCUENTOS PARA SOCIOS

OCU tiene un acuerdo con dos operadores de telefonía que ofrecen tarifas y condiciones ventajosas a nuestros socios.

- MásMóvil: descuento del 8% para siempre, en cualquiera de los productos de fibra o móvil que contrates con ellos, llamando al 900 696 332.

- Yoigo: descuento del 15% en fibra + línea móvil y un 20% si es solo línea móvil. Durante 12 meses. Llame al 900 622 399

OCU con los conductores de **Citroën y Peugeot** afectados por Adblue defectuoso



# ADBLUE DEFECTUOSO: ENEMIGO DEL MOTOR

Si eres conductor de **Citroën o Peugeot** y tu coche ha sido afectado por el fallo del sistema Adblue, no pagues las consecuencias. OCU da un paso más en defensa de los usuarios afectados para que sean compensados.

Apúntate, podemos ayudarte.

Entra en [www.ocu.org/afectados-adblue](http://www.ocu.org/afectados-adblue)



La fuerza  
de tus decisiones

[www.ocu.org](http://www.ocu.org)

Síguenos

