

# ***“ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR”***

***15 de marzo de 2006***

***Día mundial del consumidor***



<b>Índice</b>	
<b>1. Presentación</b>	<b>3</b>
<b>2. Ficha técnica de la encuesta</b>	<b>5</b>
<b>3. Resumen de los principales resultados obtenidos a escala nacional</b>	<b>6</b>
3.1. Nivel de utilización de los servicios a encuesta	6
3.2. Nivel de satisfacción	6
3.3. Los problemas y sus motivos con los servicios a encuesta	9
3.4. Problemas y actitud de los usuarios en relación con la reclamación de sus derechos	12
3.5. Las quejas y reclamaciones	14
3.6. Competencia y medidas de mejora	18

## 1. PRESENTACIÓN:

A lo largo de estos últimos años la mayoría de los servicios denominados de *interés general* han experimentado un profundo proceso de cambio, como la liberalización de los sectores de las telecomunicaciones y de la energía, por ejemplo, circunstancia que ha propiciado un incremento de la oferta y, en determinados sectores, de competencia. Por lo que se refiere a los restantes servicios, éstos han variado su oferta y, en ocasiones, su regulación o circunstancias relacionadas con la protección de los consumidores.

No obstante, estos servicios denominados de interés general, entre los que se encuentran alguno de los que en su momento este Organismo ha sometido a juicio de la opinión pública (telecomunicaciones, servicios de distribución de electricidad y transportes), tienen una serie de obligaciones a cumplir en su prestación: mantenimiento y cumplimiento de unos ratios de calidad mínimos; accesibilidad de determinados colectivos sociales y asequibilidad; respeto, dada su importancia económica y social, a los derechos básicos de la protección de los consumidores; etc. Por esta razón, el Instituto Nacional del Consumo ha querido estudiarlos por si fuera necesario llevar a cabo alguna medida correctora, tanto de control de mercado como normativa, por el órgano competente.

El presente estudio, por tanto, va dirigido a conocer la evolución de la satisfacción de los consumidores respecto a los servicios citados y a otros más novedosos que se están generalizando en estos primeros años del siglo XXI.

Los servicios a estudio suponen casi el 9% del gasto de las familias españolas, según la Encuesta Continua de Presupuestos Familiares, y algunos de ellos vienen experimentando un amplio crecimiento en la sociedad española.

Entre los **objetivos** marcados por el INC en la elaboración de esta investigación cuantitativa, figuran las siguientes:

- Detectar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a determinados servicios.
- Determinar si las expectativas de los usuarios son satisfechas.
- Conocer cuáles son los canales más habituales para resolver los problemas.
- Saber el nivel de satisfacción con la resolución de los problemas o conflictos que afectan a los usuarios

Independientemente de los objetivos enumerados con anterioridad, también se abordaron otras cuestiones:

- Si la sociedad española percibe la existencia de competencia en el mercado de los servicios.
- Si el usuario encuentra dificultades, y cuáles son, cuando decide cambiar de proveedor de servicios.

La encuesta ha sido realizada por el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), como resultado de un convenio con el Instituto Nacional del Consumo que la diseñó, la financió y se ha encargado del tratamiento, interpretación y elaboración de los resultados.

El estado de satisfacción de la opinión pública se analizó en relación con los siguientes servicios:

- Telefonía fija.
- Telefonía móvil
- Acceso a Internet
- Servicios de distribución de electricidad
- Servicios de distribución de gas en los domicilios.
- Transporte urbano: metro o autobús
- Transporte interurbano
- Transporte aéreo
- Uso y contratación de los servicios financieros en general
- Seguros de hogar y de vehículos particulares
- Servicios de reparación de vehículos
- Servicios de Asistencia Técnica de electrodomésticos.

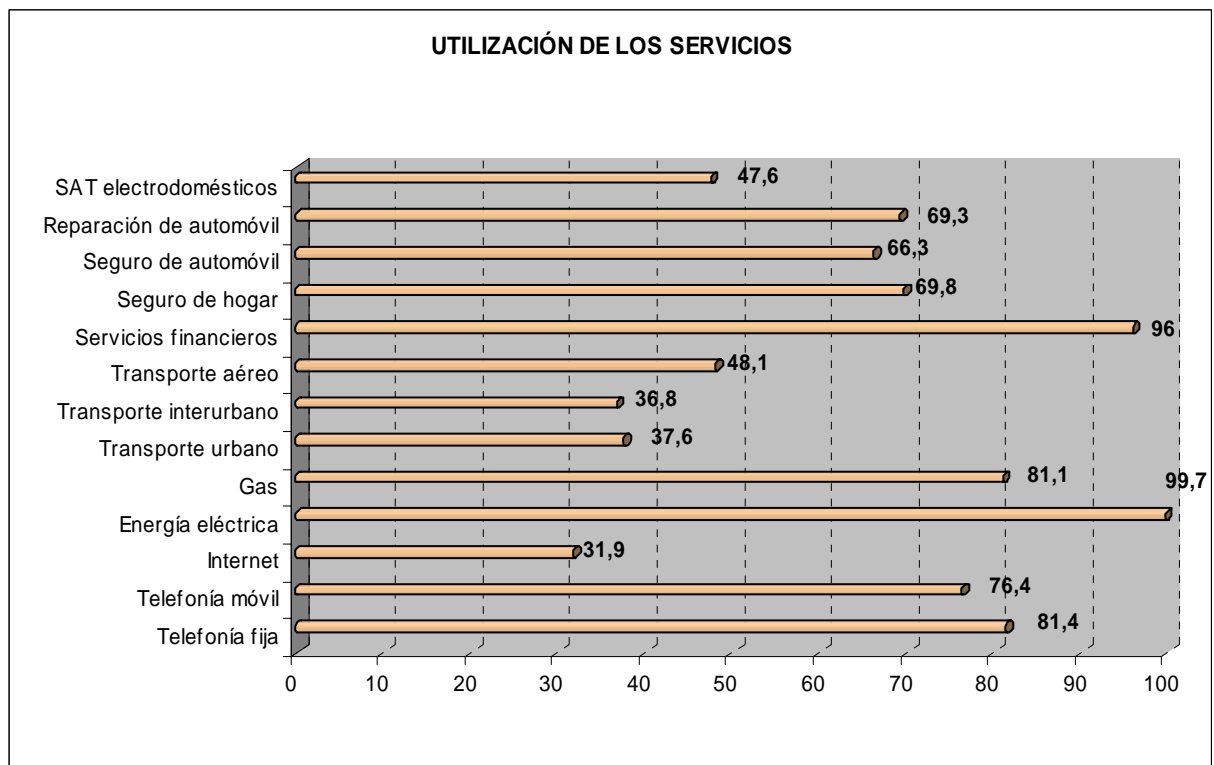
## 2. FICHA TÉCNICA:

1. **Ámbito de la encuesta:** Nacional.
2. **Universo a encuesta:** Población española de ambos sexos de 18 años y más que posean o utilicen los servicios a encuesta.
3. **Tamaño de la muestra:**
  - **Diseñada:** 6.998 entrevistas.
  - **Realizada:** 6.942 entrevistas.
4. **Fijación de la muestra:** No proporcional.
5. **Puntos de Muestreo:** 47 municipios y 49 provincias.
6. **Procedimiento de muestreo:**
  - Polietápico, estratificado por conglomerados, con selección de las unidades primarias de muestreo (municipios) y de las unidades secundarias (secciones) de forma aleatoria proporcional, y de las unidades últimas (individuos) por rutas aleatorias y cuotas de sexo y edad.
  - Los estratos se han formado por el cruce de las 17 comunidades autónomas con el tamaño de hábitat, dividido en 7 categorías: menor o igual a 2.000 habitantes; de 2.001 a 10.000; de 10.001 a 50.000; de 50.001 a 100.000; de 100.001 a 400.000; de 400.001 a 1.000.000, y más de 1.000.000 de habitantes.
  - Los cuestionarios se han aplicado mediante entrevista personal en los domicilios.
7. **Error muestral:** Para un nivel de confianza del 95,5% (dos sigmas), y  $P=Q$ , el error real es de  $\pm 1,20\%$  para el conjunto de la muestra y en el supuesto de muestreo aleatorio simple.
8. **Fecha de realización de la encuesta:** Del 22 de noviembre al 5 de diciembre de 2005.

### 3. RESUMEN DE LOS PRINCIPALES RESULTADOS OBTENIDOS A ESCALA NACIONAL

#### 3.1. NIVEL DE UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS A ENCUESTA

Uno de los elementos sustanciales del cuestionario, para posteriormente realizar un análisis más pormenorizado, era conocer el nivel de utilización de estos servicios, con elevada penetración o utilización entre los consumidores y usuarios a nivel nacional.



#### 3.2. NIVEL DE SATISFACCIÓN

Seleccionados todos aquellos que han manifestado tener, poseer o utilizar algunos de los servicios a encuesta, se indagó cuál era su nivel de satisfacción con los mismos:

El nivel de satisfacción alcanzado es el siguiente:

- Telefonía fija: 7,09
- Teléfono móvil: 7,31
- Comunicaciones electrónicas, Internet: 6,89
- Distribuidoras de servicios de energía eléctrica: 7,67

- Distribuidoras de servicios de gas: 7,8
- Transportes urbanos, metro y autobuses: 6,66
- Transportes interurbanos, tren,: 6,90
- Transportes aéreos: 7,35
- Servicios financieros: 7,72
- Seguros de hogar: 7,78.
- Seguros del automóvil: 7,94
- Servicios de reparación de automóviles: 7,70
- Servicios de asistencia técnica de electrodomésticos: 7,25

La respuesta, por consiguiente, arrojó una valoración media positiva de un 7,39 para el conjunto de los servicios, en una escala del 1 al 10:

NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS ATENDIENDO A LA VARIABLE CC.AA													
	Telefonía fija	Telefonía móvil	Internet	Energía eléctrica	Gas	Transp. urbano	Transp. interurbano	Transp. aéreo	Servicios financieros	Seguro de hogar	Seguro de automóv.	Servicios de reparación de automóv.	Servicios de asistencia técnica de electrodomésticos
<b>Media</b>	<b>7,09</b>	<b>7,31</b>	<b>6,89</b>	<b>7,67</b>	<b>7,80</b>	<b>6,66</b>	<b>6,90</b>	<b>7,35</b>	<b>7,72</b>	<b>7,78</b>	<b>7,94</b>	<b>7,70</b>	<b>7,25</b>
ANDALUCIA	7,31	7,42	7,25	7,59	8,05	6,66	7,04	7,68	7,85	7,88	8,02	7,78	7,33
ARAGON	7,16	7,50	6,71	7,88	7,83	6,27	6,95	7,74	7,87	7,75	7,83	7,72	7,49
ASTURIAS	7,81	7,89	7,84	8,74	8,51	7,51	8,00	8,01	8,28	8,57	8,38	8,39	8,38
BALEARES	7,61	7,89	7,50	8,38	8,36	7,25	8,17	7,92	8,36	8,47	8,48	8,04	7,91
CANARIAS	6,93	7,31	7,06	6,90	7,79	6,43	7,03	7,34	7,84	7,76	8,03	7,74	7,06
CANTABRIA	7,44	7,34	7,24	7,97	7,85	6,49	7,15	7,35	7,72	7,96	8,09	7,66	7,19
CAST. LA MANACHA	7,00	6,94	6,84	7,69	7,53	6,54	6,83	7,17	7,70	7,37	7,61	7,54	7,41
CASTILLA LEON	6,97	7,23	6,84	7,71	7,75	7,15	6,87	7,60	7,69	7,81	7,83	7,65	7,21
CATALUÑA	7,18	7,41	6,58	7,81	7,90	6,73	6,67	7,44	7,77	7,86	7,99	7,84	7,19
VALENCIA	6,99	7,42	7,18	7,46	7,58	6,70	6,76	7,05	7,68	7,68	7,91	7,74	6,97
EXTREMADURA	7,27	7,60	7,03	7,66	8,26	7,21	7,81	8,28	8,40	8,15	8,41	7,86	7,87
GALICIA	6,56	6,72	6,63	7,03	7,16	5,98	5,95	6,95	7,12	7,16	7,34	7,23	6,90
MADRID	6,74	7,04	6,44	7,96	7,72	6,29	6,98	6,88	7,51	7,85	8,15	7,65	7,15
MURCIA	6,96	7,32	6,75	7,45	7,54	6,08	6,64	7,25	7,83	7,57	7,87	7,44	7,11
NAVARRA	7,18	7,18	6,89	7,59	7,52	6,74	7,25	7,37	7,51	7,68	7,66	7,65	7,69
PAIS VASCO	7,42	7,53	7,41	7,82	7,69	7,63	6,98	7,40	7,47	7,66	7,75	7,56	7,43
RIOJA, La	7,18	7,32	6,90	7,66	7,52	6,80	6,83	7,36	7,44	7,52	7,49	7,46	7,20

Un análisis más pormenorizado, atendiendo a diferentes variables de estudio, permite verificar los siguientes datos en relación con el índice de satisfacción global para el conjunto de los servicios:

- Desde el punto de vista de las variables sexo y edad, los grupos sociodemográficos más críticos, por debajo de la satisfacción media son los hombres y las cohortes de edad comprendidas entre los 25 y 44 años.
- Por tamaño de hábitat, los que manifiestan mayor insatisfacción son aquellos que viven en áreas urbanas que superan el millón de habitantes censados. No obstante, en relación con esta variable de análisis se observa que los habitantes ubicados en municipios inferiores a diez mil habitantes manifiestan un nivel de satisfacción inferior a la media con los siguientes servicios: distribución de energía eléctrica; comunicaciones electrónicas y transportes interurbanos.
- También son críticos, por debajo de la satisfacción media, aquellos encuestados que en una escala ideológica han expresado ser de izquierdas.
- Como dato curioso, los encuestados de la Comunidad Autónoma de Galicia han posicionado su nivel de satisfacción, respecto a todos los servicios a estudio, por debajo de la media.
- Otras particularidades observadas son
  - Los entrevistados en Cataluña son los más críticos con los servicios prestados por Internet.
  - Los canarios son los que se han mostrado más insatisfechos con los servicios de distribución de energía eléctrica.
  - Los usuarios que han arrojado valores más críticos respecto al transporte aéreo han sido los madrileños.

Las conclusiones generales de este estudio son corroboradas por otras encuestas similares, como el informe realizado recientemente por la Comisión Europea, titulado *"La opinión de los consumidores sobre los servicios de interés general"*, una de cuyas preguntas se dirigía a conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos europeos sobre precio, calidad del servicio, información, contratos y servicios a los clientes.

Un resultado significativo es que una vasta mayoría de los consumidores europeos a encuesta aseguraron mostrarse satisfechos, de igual manera que lo han hecho los españoles

Los resultados detallados de dicha encuesta son los siguientes, en tantos por ciento:

La opinión de los consumidores sobre determinados servicios de interés general (%)		
	Media global de miembros de la UE	
	Satisfechos	Insatisfechos
Servicio de telefonía fija	73	22
Servicios de telefonía móvil	73	22
Servicio de distribución de electricidad	74	21
Servicios de distribución de gas	74	19
Servicios de transporte urbano	70	24
Servicios de transporte interurbanos	66	28
<b>Media de la UE -25 miembros</b>	<b>76,6</b>	<b>22,7</b>
<b>FUENTE: Comisión Europea. Eurobarómetro especial. La opinión de los consumidores sobre los servicios de interés general. Octubre 2005</b>		

### 3.3. LOS PROBLEMAS Y SUS MOTIVOS CON LOS SERVICIOS A ENCUESTA

En el estudio del Instituto Nacional del Consumo se preguntaba a los encuestados: "¿Ha tenido algún problema con este servicio en los últimos doce meses?"

Las respuestas establecen el siguiente ranking en relación con los servicios y problemas sufridos:

- El mayor número de problemas se han centrado en los servicios relacionados con la sociedad de la información, en concreto con el acceso a Internet.
- En segundo lugar, los transportes urbanos.
- En tercer lugar, los transportes interurbanos.
- En cuarto lugar, la telefonía fija.
- En quinto lugar, los servicios de asistencia técnica de electrodomésticos.
- En sexto lugar, la telefonía móvil.

% DE ENCUESTADOS QUE MANIFESTARON HABER TENIDO PROBLEMAS CON ALGUNO DE LOS SERVICIOS A ESTUDIO				
	Si	No	No sabe	No contesta
Telefonía fija	12,7	86,9	0,2	0,2
Telefonía móvil	10,1	89,2	-	0,8
Internet	22,5	76,9	0,3	0,3
Energía eléctrica	8,0	91,4	0,4	0,2
Gas	4,5	94,8	0,2	0,5

% DE ENCUESTADOS QUE MANIFESTARON HABER TENIDO PROBLEMAS CON ALGUNO DE LOS SERVICIOS A ESTUDIO				
	Si	No	No sabe	No contesta
Transporte urbano	18,2	81,2	-	0,6
Transporte interurbano	13,2	85,5	-	0,6
Transporte aéreo	7,9	91,1	-	1,0
Servicios financieros	6,4	93,3	-	0,4
Seguro de hogar	4,3	92,9	1,8	1,0
Seguro de automóviles	3,5	95,9	-	0,6
Servicios de reparación de automóvil	7,2	92,2	-	0,6
Servicios de asistencia técnica de electrodomésticos	10,7	88,7	-	0,6

A continuación se describe la tipificación de cada uno de los problemas advertidos por los encuestados para cada uno de los servicios.

■ Telefonía fija / % encuestados

- Facturación incorrecta, expresado por el 19% de los encuestados
- Demora en los servicios de mantenimiento o reparación, el 11,9%
- Demora en la prestación de servicios, el 11,6%
- Cobro indebido por servicios no prestados, el 11,4%

■ Telefonía móvil / % encuestados

- Facturación incorrecta, expresado por el 17,6% de los encuestados
- Incumplimiento de la oferta comercial o del contrato, el 16,3%
- Cobro indebido por servicios no prestados, el 8,9%
- Falta de transparencia o información, el 8,4%

■ Servicios de la sociedad de la información: acceso a Internet / % encuestados

- Demora en la prestación del servicio, expresado por el 26,1% de los encuestados
- Incumplimiento de la oferta comercial o del contrato, el 12,6%
- Demora en el servicio de mantenimiento o de reparación, el 11,7%
- Facturación incorrecta, el 7,2%

En este sentido, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información ha presentado recientemente el balance de reclamaciones del año 2005. Se han contabilizado un total de 12.255 reclamaciones, que se distribuyen de la siguiente forma: el 61% a telefonía fija, el 10% a telefonía móvil y el 28% a acceso a Internet

■ Servicios de distribución de electricidad / % encuestados

- Demora en el servicio de mantenimiento o de reparación, el 11,8% de los encuestados
- Facturación incorrecta, el 11,6%

- Demora en la prestación del servicio, el 8,2%
- Incumplimiento de la oferta comercial o del contrato, el 5,4%

■ Servicios de distribución de gas / % encuestados

- Demora en la prestación del servicio, el 28% de los encuestados
- Facturación incorrecta, el 16,2%
- Reparaciones realizadas incorrectamente, el 7,7%
- Demora en el servicio de mantenimiento o de reparación, el 7,3%

■ Transportes aéreos / % encuestados

- Demora en la prestación del servicio, el 54,3% de los encuestados
- Incumplimiento de la oferta comercial o contractual, el 7,2%
- Falta de transparencia o de información, el 3,7%
- Cobro indebido por servicios no prestados, el 1,2%

■ Servicios financieros / % encuestados

- Falta de transparencia o información, el 23,2% de los encuestados
- Cobro indebido por servicios no prestados, el 18,2%
- Incumplimiento de la oferta comercial o contractual, el 10,2%

Con la finalidad de complementar la información anterior, se exponen a continuación algunos datos estadísticos resumidos del avance de Memoria del Banco de España, relativo al año 2005:

	Comisiones y gastos	Condiciones contractuales	Información y documentación	Falta de diligencia
Operaciones activas	22,53	11,27	11,0	9,43
Operaciones pasivas	28,63	8,59	15,07	-
Tarjetas de crédito	9,70	-	-	-
<b>FUENTE. Avance de datos del Servicio de Reclamaciones del Banco de España.: 2005</b>				

■ Seguros del hogar / % encuestados

- Incumplimiento de la oferta comercial o del contrato, el 40,2% de los encuestados
- Demora en la prestación del servicio, el 26,7%
- Falta de transparencia o de información, el 14,2%

■ Seguros de vehículo / % encuestados

- Demora en la prestación del servicio, el 35% de los encuestados
- Incumplimiento del contrato, el 21%
- Falta de transparencia o de información, el 16,2%

■ Servicios de asistencia técnica de vehículos / % encuestados

- Reparación realizada incorrectamente, el 50,3% de los encuestados
- Demora en el servicio de reparación, el 17,5%
- Cobro indebido por servicios no prestados, el 6,7%
- Falta de transparencia o de información, el 6,5%

■ Servicios de asistencia técnica de electrodomésticos / % encuestados

- Reparación realizada incorrectamente, el 39% de los encuestados
- Demora en el servicio de reparación, el 35,6%
- Falta de transparencia o de información, el 5,8%
- Cobro indebido por servicios no prestados, el 5,7%

La tabla siguiente resume las causas principales para cada uno de servicios a estudio.

Problemas	Servicios	% Usuarios
Facturación incorrecta	Telefonía fija	19,0
	Telefonía móvil	17,6
Demora en mantenimiento o reparación	SAT electrodomésticos	35,6
	Reparación de automóviles	17,5
Demora en la prestación del servicios	Gas	28,0
	Transporte aéreo	54,3
	Internet	26,1
	Seguros de vehículos	35,0
Cobro por servicios no prestados	Servicios financieros	18,20
Incumplimiento de la oferta o contrato	Seguros del hogar	40,2
Falta de transparencia o información	Servicios financieros	23,2
Reparaciones realizadas incorrectamente	Reparación de automóviles	50,3
	SAT electrodomésticos	39,0

### 3.4. PROBLEMAS Y ACTITUD DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LA RECLAMACIÓN DE SUS DERECHOS

Cada uno de los servicios presenta sus particularidades, respecto a la ubicación territorial de sus usuarios:

- Los usuarios de Madrid y de Cataluña son los que han reconocido sufrir un mayor número de dificultades en los servicios de acceso a Internet.
- Los ciudadanos de las dos Comunidades Autónomas anteriores son los que más se quejan de las dificultades que han encontrado en el transporte urbano

e interurbano. Hay que destacar en relación con esta cuestión, que también es válida para la anterior, que son los consumidores que mayor utilización hacen de los mencionados servicios.

- Madrid, Valencia, Murcia y Canarias son las CC.AA. que mayor número de problemas han indicado padecer con el transporte aéreo.
- En relación con los servicios de asistencia técnica de electrodomésticos los habitantes de la Comunidad Valencia y de Cataluña son los más quejosos.
- Los encuestados de Castilla-La Mancha son, en comparación con otros territorios, los que mayor número de dificultades encontraron con el uso y disfrute de la telefonía móvil.
- Los usuarios de Canarias, Andalucía y Extremadura señalan que han encontrado dificultades con los servicios de distribución de electricidad en los pasados doce meses.
- De igual manera que se destacaba en el avance del informe del Servicio de Reclamaciones de España, para el año 2005, los habitantes de Madrid han sido los más afectados por problemas con los servicios financieros.

% de POBLACIÓN QUE INDICO QUE HABÍA TENIDO PROBLEMAS SEGÚN SERVICIOS

	Telefonía fija	Telefonía móvil	Internet	Energía eléctrica	Gas	Transp. urbano	Transp. interurbano	Transp. aéreo	Servicios financieros	Seguro de hogar	Seguro de automév.	Servicios de reparación de automév.	Servicios de asistencia técnica de electrodomésticos
<b>Media</b>	<b>12,70</b>	<b>10,10</b>	<b>22,50</b>	<b>8,00</b>	<b>4,50</b>	<b>18,20</b>	<b>13,90</b>	<b>7,90</b>	<b>6,40</b>	<b>4,30</b>	<b>3,50</b>	<b>7,20</b>	<b>10,70</b>
ANDALUCIA	12,00	11,00	22,70	11,10	2,50	13,00	8,70	7,10	4,30	4,90	3,90	9,50	11,30
ARAGON	8,70	6,60	24,40	4,80	1,70	23,80	9,30	4,90	3,40	3,50	2,50	3,00	9,00
ASTURIAS	10,30	7,30	6,70	1,50	1,10	7,10	4,20	7,00	3,60	2,90	2,90	6,30	4,40
BALEARES	10,40	6,90	17,40	4,50	0,60	6,60	4,50	7,40	5,50	0,90	2,90	7,10	5,80
CANARIAS	14,20	9,60	23,30	21,00	5,00	19,90	14,20	9,90	7,20	5,80	4,60	5,20	12,40
CANTABRIA	7,50	8,00	12,80	4,34	3,80	6,10	8,30	5,60	4,80	3,60	4,70	8,40	6,00
CAST. LA MANACHA	7,80	16,10	8,80	7,50	3,20	16,20	8,50	5,60	5,40	5,70	1,80	5,30	8,60
CASTILLA LEON	12,80	9,70	19,30	6,80	2,90	13,00	7,70	4,70	4,80	2,60	2,50	7,70	8,00
CATALUÑA	13,60	9,70	28,50	9,10	6,60	23,70	24,60	6,60	8,60	3,40	3,80	6,30	13,70
VALENCIA	15,90	8,20	18,80	7,30	6,20	16,00	13,70	12,50	9,10	5,50	5,00	8,80	14,20
EXTREMADUR A	9,80	6,10	11,10	9,30	2,20	6,30	3,40	4,80	3,30	4,40	2,20	3,70	3,30
GALICIA	8,70	9,50	11,70	6,00	1,30	15,70	12,30	4,20	3,50	2,40	1,50	3,70	7,00
MADRID	19,30	14,30	32,90	6,20	7,40	26,40	20,00	11,70	10,30	6,10	4,00	9,00	13,60
MURCIA	15,20	8,80	22,60	7,80	6,90	24,40	12,90	8,30	5,70	6,20	4,50	9,80	13,30
NAVARRA	8,80	4,30	10,90	2,10	3,40	6,90	2,50	4,90	3,10	1,60	1,50	3,40	2,30
PAIS VASCO	6,00	5,60	12,70	2,50	4,60	6,90	4,40	6,30	3,70	3,40	2,30	4,60	4,20
RIOJA, La	6,90	9,20	16,40	3,00	6,00	13,20	5,90	3,50	4,90	3,40	3,40	5,50	7,00

### 3.5. LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

Las primeras reflexiones a las que nos conduce la tabla son:

- La elevada dispersión o desigualdad en los comportamientos o actitudes de los ciudadanos a la hora de realizar reclamaciones en unos servicios y en otros.
- Las comunicaciones electrónicas en su conjunto, telefonía y acceso a Internet, son el sector que mayor número de reclamaciones ha recibido por los ciudadanos en los órganos competentes o de protección a los consumidores.
- Curiosamente, aquéllos que han recibido menos valoración en el nivel de satisfacción media o han sido identificados como los causantes de un significativo número de problemas, no coinciden con los que mayor número de quejas registran.

% POBLACIÓN QUE ADOPTÓ TOMAR MEDIDAS O NO ANTE LOS PROBLEMAS SUGIDOS SEGÚN SERVICIOS				
	Si	No	No sabe	No contesta
Telefonía fija (N: 718 = 100%)	83,0	15,9	0,3	0,7
Telefonía móvil (N: 534 = 100%)	72,4	25,7	-	2,0
Internet (N: 498 = 100%)	84,5	14,8	0,0	0,6
Distribución de energía eléctrica (N: 552 = 100%)	57,3	42,2	0,0	0,3
Distribución de gas (N: 252 = 100%)	68,7	30,7	0,3	0,3
Transporte urbano (N: 476 = 100%)	18,2	81,2	-	0,6
Transporte interurbano (N: 355= 100%)	30,6	69,0	-	0,4
Transporte aéreo (N: 262 = 100%)	57,6	40,8	-	1,6
Servicios financieros (N: 423 = 100%)	77,3	21,7	-	1,0
Seguro de hogar (N: 210 = 100%)	74,9	22,9	0,0	2,2,
Seguro de automóviles (N: 160 = 100%)	80,6	18,6	-	0,9
Servicios de reparación de automóvil (N: 242 = 100%)	68,6	29,9	-	1,5
Servicios de asistencia técnica de electrodomésticos (N: 353 = 100%)	61,2	38,0	-	0,8

Desde el perfil sociológico, los comportamientos presentan peculiaridades, que se describen a renglón seguido:

- Los hombres, en comparación con las mujeres, han presentado un mayor número de reclamaciones en los siguientes servicios: telefonía fija, servicios de distribución de electricidad y gas, transportes, seguros de automóviles y talleres de reparación de vehículos.
- Por su parte, las mujeres han mostrado un comportamiento más beligerante con la telefonía móvil, los transportes aéreos, los seguros de hogar y los servicios de reparación de electrodomésticos.

- No se observan diferencias, entre hombres y mujeres, en cuanto a las quejas o demandas que se realizan por la mala prestación de los servicios de acceso a Internet.
- Por edades se verifican algunos matices. Aunque la cohorte más reivindicativa es la de los comprendidos entre los 25 y 44 años, los que presentan más denuncias en algunos servicios, como la telefonía móvil, son los de 18 a 25. Por último, los entrevistados de más de 65 años, suelen ser quienes más reclamaciones presentan en relación con los servicios financieros.

Con carácter previo hay que indicar dos cuestiones básicas, antes de entrar en el siguiente análisis:

- Algunos de los servicios de atención al cliente como los de comunicaciones electrónicas, servicios financieros, seguros, etc. son obligatorios y están regulados por normas sectoriales en las que se marcan los plazos y procedimientos que deberá seguir el usuario. La segunda instancia, en estos servicios, no son los órganos competentes en materia de consumo, sino los órganos supervisores, con la excepción, en telecomunicaciones, de los operadores adheridos al Sistema Arbitral de Consumo, que en muchos casos lo están de forma limitada.
- La mayoría de los servicios, con determinadas excepciones según las causas o motivos de las reclamaciones (cláusulas abusivas en los contratos, publicidad, aspectos relativos a la información a los usuarios, etc.), están en el ámbito de administraciones que no son las de consumo.

Los servicios de atención al cliente son los más utilizados por los usuarios cuando tienen un problema, como se puede verificar en la tabla siguiente:

MEDIOS UTILIZADOS EN CADA UNO DE LOS SERVICIOS PARA CANALIZAR LAS QUEJAS O RECLAMACIONES							
	Servicios de atención al cliente	Organizaciones de consumidores	Tribunales	Autoridades de consumo de las CC.AA	OMICs	Medios de Comunicación	Otros
Telefonía fija (N: 596 = 100%)	95,8	3,1	0,0	1,4	3,7	0,9	5,3
Telefonía móvil (N: 386 = 100%)	95,3	2,3	0,6	1,1	4,2	0,0	4,7
Internet (N: 421 = 100%)	96,3	3,4	0,0	0,0	1,7	0,1	4,0
Distribución de energía eléctrica (N: 316 = 100%)	92,1	0,5	0,6	0,9	3,4	0,3	8,1
Distribución de gas (N: 173 = 100%)	86,8	2,8	1,7	1,9	2,0	0,0	12,7
Transporte urbano (N: 120 = 100%)	44,0	2,8	1,9	0,9	6,0	2,7	54,5
Transporte interurbano (N: 109= 100%)	69,2	4,4	1,1	4,5	9,6	0,7	-
Transporte aéreo (N: 151 = 100%)	93,2	3,4	1,5	0,5	0,7	0,5	7,5
Servicios financieros (N: 327 = 100%)	80,4	1,0	0,0	0,0	0,9	0,2	22,8
Seguro de hogar (N: 157 = 100%)	90,3	2,7	3,9	0,0	0,0	0,0	10,5

MEDIOS UTILIZADOS EN CADA UNO DE LOS SERVICIOS PARA CANALIZAR LAS QUEJAS O RECLAMACIONES							
	Servicios de atención al cliente	Organizaciones de consumidores	Tribunales	Autoridades de consumo de las CC.AA	OMICs	Medios de Comunicación	Otros
Seguro de automóviles (N: 129 = 100%)	86,3	2,8	5,1	0,0	1,0	0,0	12,0
Servicios de reparación de automóvil (N: 166 = 100%)	60,9	3,7	0,4	0,6	1,6	2,7	26,3
Servicios de asistencia técnica de electrodomésticos (N: 216 = 100%)	84,8	3,9	0,1	1,1	1,1	4,4	11,2

La lectura de la tabla es concluyente:

- El usuario recurre directamente al proveedor de servicios para resolver su problema.
- Su segunda elección es recurrir a la administración más cercana, que suele ser la Oficina Municipal de Información al Consumidor o a las organizaciones de consumidores y usuarios, dependiendo de la materia que se trate.

De los datos generales se puede resumir que las reclamaciones, en su conjunto, se canalizan de la siguiente manera:

- El 76,08% de las reclamaciones, a través de los servicios de atención al cliente.
- El 2,83%, a través de los cauces establecidos en las organizaciones de consumidores.
- El 2,76%, en las Oficinas Municipales de Información a los Consumidores, habilitadas a tales efectos en las Corporaciones Locales.
- El 1,3% interponen demandas ante los juzgados.
- El 1,0% se dirigen a las dependencias existentes en las Comunidades Autónomas.
- El 0,96%, a los medios de comunicación.
- El 14,9%, ante otras instituciones.

Hayan o no hayan presentado una queja respecto a su problema:

- El 34% de los encuestados percibe que se le ha resuelto satisfactoriamente
- El 35,3%, se muestran insatisfechos, bien porque no satisfacía sus pretensiones o porque, simplemente, no realizó gestión o reclamación alguna, y
- El 16,2% seguía tramitándose en el momento de la entrevista.

Los resultados obtenidos, servicio a servicio, han sido dispares, como se podrá observar:

<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS O RECLAMACIONES SEGÚN SERVICIOS</b>				
	<b>Satisfactoria</b>	<b>Insatisfactoria</b>	<b>Sigue tramitándose</b>	<b>N.S./N.C</b>
<b>Telefonía fija (N: 718 = 100%)</b>	<b>42,7</b>	<b>37,2</b>	<b>16,9</b>	<b>3,2</b>
<b>Telefonía móvil (N: 534 = 100%)</b>	<b>31,6</b>	<b>42,8</b>	<b>21,4</b>	<b>3,2</b>
<b>Internet (N: 498 = 100%)</b>	<b>41,5</b>	<b>30,0</b>	<b>25,1</b>	<b>3,4</b>
<b>Distribución de energía eléctrica (N: 552 = 100%)</b>	<b>40,7</b>	<b>31,0</b>	<b>21,6</b>	<b>6,8</b>
<b>Distribución de gas (N: 252 = 100%)</b>	<b>41,1</b>	<b>39,9</b>	<b>12,6</b>	<b>6,4</b>
<b>Transporte urbano (N: 476 = 100%)</b>	<b>7,4</b>	<b>65,3</b>	<b>12,1</b>	<b>15,4</b>
<b>Transporte interurbano (N: 355= 100%)</b>	<b>11,8</b>	<b>57,9</b>	<b>20,9</b>	<b>9,4</b>
<b>Transporte aéreo (N: 262 = 100%)</b>	<b>53,2</b>	<b>0,2</b>	<b>2,2</b>	<b>44,4</b>
<b>Servicios financieros (N: 423 = 100%)</b>	<b>39,4</b>	<b>40,1</b>	<b>14,8</b>	<b>5,7</b>
<b>Seguro de hogar (N: 210 = 100%)</b>	<b>26,1</b>	<b>47,0</b>	<b>18,7</b>	<b>8,1</b>
<b>Seguro de automóviles (N: 160 = 100%)</b>	<b>32,3</b>	<b>41,5</b>	<b>18,5</b>	<b>7,6</b>
<b>Servicios de reparación de automóvil (N: 242 = 100%)</b>	<b>37,6</b>	<b>39,9</b>	<b>14,1</b>	<b>8,6</b>
<b>Servicios de asistencia técnica de electrodomésticos (N: 353 = 100%)</b>	<b>41,6</b>	<b>38,4</b>	<b>12,3</b>	<b>7,6</b>

En cuanto a las reclamaciones efectivamente presentadas, un 57,02% declara que su problema ha sido resuelto por los cauces establecidos, como se detalla a continuación:

- El 47% a través de los servicios de atención al cliente de los operadores.
- El 8,3%, en otras instancias.
- El 0,6%, en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor.
- El 0,5%, en las organizaciones de consumidores.
- El 0,4%, en los tribunales.
- El 0,2%, en las oficinas de atención a los consumidores existentes en todas las Comunidades Autónomas.
- El 0,02%, por las denuncias puestas por los afectados en los medios de comunicación.

Por su parte, el 41,2% de las quejas efectivamente presentadas, según la información facilitada, no ha sido resuelta en los canales o instancias previstas.

NIVEL DE RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS O RECLAMACIONES SEGÚN CANAL UTILIZADO									
	Servicios de atención al cliente	Organizaciones de consumidores	Tribunales	Autoridades de consumo de las CC.AA	OMICs	Medios de Comunicación	Otros	ninguno	N.S./N.C.
Telefonía fija (N: 596 = 100%)	61,7	-	-	0,6	1,1	-	3,7	32,4	05
Telefonía móvil (N: 386 = 100%)	55,1	0,3	-	0,6	2,5	-	2,5	36,5	2,6
Internet (N: 421 = 100%)	63,5	0,6	-	0,6	0,4	-	4,8	29,0	1,2
Distribución de energía eléctrica (N: 316 = 100%)	52,8	-	0,6	0,1	0,8	0,3	5,6	38,3	1,4
Distribución de gas (N: 173 = 100%)	56,3	0,1	0,3	-	0,1	-	6,0	35,0	2,3
Transporte urbano (N: 120 = 100%)	16,6	1,9	1,9	-	1,9	-	4,1	69,8	3,8
Transporte interurbano (N: 109= 100%)	30,4	-	1,1	0,3	-	-	10,2	57,9	
Transporte aéreo (N: 151 = 100%)	53,2	-	-	0,2	-	-	2,2	43,5	0,9
Servicios financieros (N: 327 = 100%)	50,2	0,7	-	-	-	-	14,5	31,8	2,7
Seguro de hogar (N: 157 = 100%)	34,2	2,1	1,5	-	-	-	10,1	49,3	2,8
Seguro de automóviles (N: 129 = 100%)	46,4	0,4	0,1	-	0,2	-	8,8	42,4	1,8
Servicios de reparación de automóvil (N: 166 = 100%)	32,1	0,2	0,1	0,3	1,2	-	25,7	38,8	1,7
Servicios de asistencia técnica de electrodomésticos (N: 216 = 100%)	58,3	-	-	-	-	-	7,5	31,2	3,0

### 3.6. COMPETENCIA Y MEDIDAS DE MEJORA

El estudio también ha investigado, como se indicó al inicio, la opinión de los encuestados sobre la competencia, y si ésta, a juicio de los ciudadanos, resulta beneficiosa para los consumidores y usuarios.

En general, los ciudadanos estiman que en España, con la excepción del sector de la distribución de servicios eléctricos y de gas, existe una amplia competencia entre los operadores económicos.

Los grupos sociodemográficos que en mayor medida indican que no existe competencia son aquellos que poseen:

- Menor nivel de estudios, mayor edad y población asentada en núcleos rurales.

<b>COMPETENCIA. OPINIONES DE LOS ENCUESTADOS</b>				
<b>(N. 6942 = 100%)</b>	<b>Si existe competencia</b>	<b>No existe competencia</b>	<b>No sabe</b>	<b>No contesta</b>
<b>Telefonía fija</b>	<b>72,6</b>	<b>18,6</b>	<b>8,3</b>	<b>0,5</b>
<b>Telefonía móvil</b>	<b>86,4</b>	<b>4,8</b>	<b>8,4</b>	<b>0,3</b>
<b>Acceso a Internet</b>	<b>68,0</b>	<b>7,2</b>	<b>24,2</b>	<b>0,5</b>
<b>Distribución de energía eléctrica</b>	<b>43,6</b>	<b>43,5</b>	<b>12,5</b>	<b>0,4</b>
<b>Distribución de gas</b>	<b>47,8</b>	<b>36,2</b>	<b>15,6</b>	<b>0,4</b>
<b>Transporte aéreo</b>	<b>81,2</b>	<b>4,7</b>	<b>13,7</b>	<b>0,5</b>
<b>Servicios financieros</b>	<b>89,3</b>	<b>3,0</b>	<b>7,2</b>	<b>0,5</b>
<b>Seguro de hogar</b>	<b>87,5</b>	<b>2,6</b>	<b>9,4</b>	<b>0,5</b>
<b>Seguro de automóviles</b>	<b>89,2</b>	<b>2,4</b>	<b>7,8</b>	<b>0,5</b>

Solicitada la opinión a los encuestados sobre qué medidas se deberían adoptar, una más prioritaria y otra en segundo lugar, para que los servicios funcionaran mejor, las respuestas han sido las que siguen:

<b>MEDIDAS QUE SE DEBIERAN ADOPTAR PARA EL MEJOR FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS</b>		
<b>(N: 6942 = 100%)</b>	<b>PRIMERA MEDIDA</b>	<b>SEGUNDA MEDIDA</b>
<b>Que los consumidores tengan más información (sobre los productos, los precios, las condiciones de los contratos)</b>	<b>33,0</b>	<b>21,5</b>
<b>Que el gobierno controle más el funcionamiento de estos servicios</b>	<b>26,5</b>	<b>20,5</b>
<b>Que haya más competencia y más empresas para elegir</b>	<b>15,5</b>	<b>19,6</b>
<b>Que las empresas mejoren sus servicios de reclamaciones y de atención al cliente</b>	<b>20,0</b>	<b>29,5</b>
<b>N.S.</b>	<b>4,0</b>	<b>6,2</b>
<b>N.C</b>	<b>1,0</b>	<b>2,6</b>

Las conclusiones fundamentales, por lo tanto, son:

- El 33% de los encuestados exige que haya mejor información sobre los productos, los precios y las condiciones de los contratos.
- El 26,5% propone que el Gobierno controle mejor la prestación de los servicios.
- En tercer lugar, el 20% pide que se mejoren los servicios de reclamaciones y atención al cliente.

Sometidos los encuestados a una batería de preguntas acerca de sus actitudes, al objeto de conocer su conformidad o disconformidad con determinadas cuestiones, las respuestas han sido las siguientes:

<b>NIVEL DE ACUERDO O DESACUERDO CON LAS SIGUIENTES FRASES</b> (se utilizó una escala del 1 a10, en la 1 significaba “totalmente en desacuerdo” y 10 “totalmente de acuerdo”)	
	<b>Media</b>
Prefiero trabajar siempre con las mismas empresas, no suelo cambiar	<b>7,29</b>
Las empresas podrían ofrecer mejores servicios si están menos controladas por la Administración	<b>4,36</b>
La competencia entre diferentes empresas de servicios es buena para el consumidor	<b>8,09</b>
En la actualidad no hay dificultad para cambiar de una empresa a otra	<b>5,50</b>
Entre las empresas hay grandes diferencias en cuanto ala calidad y a los precios	<b>6,12</b>
Conozco bastante bien los productos y servicios que existen	<b>5,08</b>
Estoy al día sobre los nuevos servicios que aparecen y comparo con los que tengo	<b>4,86</b>
No he tenido problemas para acceder a ninguno de estos servicios	<b>7,04</b>
Confío en que se puedan prestar mejores servicios en los próximos años	<b>7,81</b>
Es fácil contratar alguno de estos servicios fuera de España	<b>5,37</b>
Prefiero contratar con proveedores de servicios españoles y no extranjeros	<b>7,57</b>

- Inicialmente, por tanto, se estima que la competencia puede beneficiar a los intereses de los consumidores, aunque el cambio de proveedor de servicios no se encuentra entre sus prioridades. De hecho, se deduce que no suelen cambiar de prestadores de servicios. Sólo un 8% de los encuestados cambió de operador de telefonía y un 5,6%, de proveedor de Internet.
- En el estudio se evidencia que el ejercicio de cambiar de proveedor de servicios de comunicaciones electrónicas es algo que genera en la actualidad grandes dificultades:

<b>% POBLACIÓN QUE DECIDIÓ CAMBIAR DE PROVEEDOR Y TUVO DIFICULTADES</b>				
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NS/NC</b>	<b>N = 100%</b>
<b>Telefonía fija</b>	<b>31,6</b>	<b>67,1</b>	<b>1,3</b>	<b>566</b>
<b>Telefonía móvil</b>	<b>26,5</b>	<b>71,6</b>	<b>1,9</b>	<b>602</b>
<b>Acceso a Internet</b>	<b>42,5</b>	<b>55,8</b>	<b>1,8</b>	<b>389</b>

- Los consumidores españoles, hoy por hoy, no han verificado que los operadores económicos que compiten en el mismo ámbito oferten mejores condiciones que su competidor respecto a precio, calidad, condiciones contractuales, etc.
- Existe un comportamiento de identidad territorial, que les conduce a preferir los productos o servicios nacionales frente a productos de otros países.
- No se vislumbra, entre los encuestados, una cultura basada en la búsqueda para comparar productos de iguales o similares características, o en el seguimiento de las novedades.
- Otro rasgo relevante es que los usuarios no confían en que, sin el control de las administraciones públicas, vayan a mejorar los servicios que se les ofrecen.
- No obstante, los encuestados confían en que en un futuro próximo las condiciones mejoren.