

MOVINT 2 – ENCUESTA

TELEFONÍA MÓVIL

- Prácticamente la totalidad de la población encuestada afirma poseer móvil y la mayoría lo utiliza para recibir o hacer llamadas, seguido del servicio de SMS (sobre todo entre los jóvenes, para comunicarse con los amigos...)
- La mayoría de los usuarios de telefonía móvil declara conocer los servicios que su compañía ofrece.
- Una gran parte de los usuarios de telefonía móvil ha escogido su compañía de telefonía móvil en función de la que tienen las personas con las que habla frecuentemente o como resultado de recibir su teléfono móvil a través de un regalo, por lo que no han tenido poder de decisión sobre el operador.
- En general los usuarios de telefonía móvil se inclinan por el sistema prepago, sobre todo en los sectores de población más económicamente dependientes (personas con discapacidad y Jóvenes). Los Adultos, con supuesta mayor holgura y autonomía monetaria, optan ligeramente por el contrato. Ambos justifican dicha elección en base a un mejor control del gasto.
- Más de la mitad de los usuarios de telefonía móvil hace uso de los mecanismos que las compañías ofrecen para el control del gasto (sobre todo entre las personas con discapacidad).
- Existe desconocimiento entre los usuarios de telefonía móvil sobre:
 - Conceptos incluidos en el coste de una llamada.
 - Si su contrato incluye cláusula de tiempo mínimo de permanencia.
 - El derecho a indemnización por interrupción temporal del servicio.
 - Cuáles son los pasos para darse de alta o de baja en su servicio de telefonía móvil.
 - Sobre el tiempo máximo que pueden estar sin recargar una tarjeta prepago.
 - Cuál es el tiempo máximo para que una operadora le dé de alta.
 - Que es necesario avisar a la compañía telefónica antes de darse de baja.

Aunque más de la mitad asegura tener derecho a la Portabilidad.

- La Información, Publicidad, Contratación y Facturación son consideradas por gran parte de los usuarios como buena o regular.

SOBRE INTERNET

- La gran mayoría de los encuestados se declara usuario de Internet (el sector de los jóvenes es en el que más usuarios hay, y el sector de las personas con discapacidad el

que menos). El correo electrónico y la búsqueda de información son los servicios de Internet más utilizados.

- En general, la diferencia entre los que hacen un análisis comparativo entre compañías a la hora de contratar el servicio de conexión a Internet de los que no la hacen es mínima. (Sorprende el dato por sectores, los jóvenes comparan más que los adultos).
- El hogar es el espacio que emplea la mayoría de los usuarios de Internet para conectarse seguido del lugar de trabajo.
- La conexión ADSL/DSL es la más utilizada para acceder a Internet seguida del Cable y las Redes Inalámbricas. Siendo la modalidad de Tarifa Plana la más usada.
- Más de la mitad de los usuarios valoran la información de su servicio de Internet, la publicidad y la contratación del servicio como Regular-Buena.
- El exceso de publicidad, los problemas de seguridad (virus, hackers...) y la confidencialidad son los tres principales problemas que identifican los usuarios a la hora de utilizar Internet.

LA COMPRA A TRAVÉS DE INTERNET

- Más de la mitad de los usuarios de Internet no han realizado compras a través de la red debido a la poca fiabilidad que les da este tipo de compra (ningún encuestado del sector de las personas con discapacidad ha realizado compras por Internet)
- Los productos que más se adquieren a través de Internet son los Viajes (billetes, hoteles) y Cultura (Libros, revistas, entradas espectáculos...)
- El sistema de pago más utilizado en la compra on-line es la Tarjeta de crédito (sobre todo en los adultos) seguido del pago contra reembolso.
- Que la empresa sea conocida es uno de los criterios que más se tiene en cuenta (sobre todo entre los adultos) a la hora de escoger la tienda virtual desde la cual se va a realizar la compra, otros criterios son:
 - Seguridad.
 - Forma de pago.
 - Sencillez sistema de pago.
- La mayoría de las personas que realizan sus compras por Internet dicen fijarse en que país está ubicada la tienda virtual.
- Casi la mitad de los usuarios de Internet desconoce cuáles son los indicadores que informan que accedemos a un sitio seguro.

C.- PREGUNTAS PARA AMBOS SERVICIOS: TELEFONÍA MÓVIL E INTERNET

- La mayoría de usuarios de telefonía móvil e Internet desconocen si su compañía-operadora le ha proporcionado un contrato escrito y un alto porcentaje de usuarios que afirman tener contrato no lo han leído.
- Desconocimiento generalizado sobre cuáles son sus derechos/obligaciones como consumidor de telefonía móvil e Internet.
- La mayoría de usuarios se siente desprotegido ante las compañías de telefonía móvil e Internet (destacar el alto grado desprotección que siente la población adulta).
- Más de la mitad no ha tenido problemas a la hora de darse de alta o baja en un servicio de telefonía móvil o Internet. Destacar que el problema más frecuente han sido al darse de baja debido a: la petición de más requisitos a la hora de darse de baja y que una vez dada la baja siguen cobrando.
- Son minoría los usuarios que guardan justificante de sus relaciones contractuales (sobre todo entre los jóvenes).
- Casi la mitad afirma que suele leer la información que aparece en sus facturas de telefonía móvil e Internet.
- Gran parte de los usuarios ha utilizado y ha acudido en primera instancia al servicio de atención al cliente de la operadora para realizar una reclamación. Por lo general, tuvo que llamar entre 2 y 5 veces y estar al teléfono entre 5 y 30 minutos para realizar la reclamación.
- En relación con Internet los usuarios creen que se deberían mejorar de entre otros los siguientes aspectos:
 - Más velocidad de conexión.
 - Menos publicidad
 - Tarifas más bajas
- En relación con la Telefonía móvil los usuarios creen que se deberían mejorar entre otros los siguientes aspectos:
 - Mejor cobertura.
 - Que en el servicio de atención al cliente haya personas en vez de máquinas.
 - Tarifas más bajas.