

TELEFONÍA MÓVIL

. El 48.89% de los encuestados, utiliza el móvil para comunicarse. El 32.22 % lo utiliza para estar localizado, mientras que el 15.55 % (exclusivamente los jóvenes) lo utilizan para hablar con los amigos. Considerando que el comunicarse y hablar con los amigos es lo mismo, tendremos un porcentaje final del 64.44 % de encuestados que utilizan el móvil para comunicarse. Solamente el 10 % no tiene móvil porque no lo quieren o no les gusta principalmente.

. Del total de encuestados, el 84 % conoce los servicios de su teléfono móvil destacando el rango de los jóvenes (96.66%). Solamente el 9 % no conoce dichos servicios.

. Encontramos una homogeneidad entre los usuarios del móvil que han elegido su compañía de telefonía en función de la que tienen los amigos o resultado de un regalo, pero debemos destacar la influencia de la publicidad en los jóvenes y en los discapacitados.

. Podemos observar que entre los jóvenes y los discapacitados se utiliza mayormente la tarjeta prepago que contrato, justificando controlar mejor el gasto.

. Se puede decir que hay un alto número de personas usuarias de telefonía móvil que desconocen:

- Conceptos incluidos en el coste de una llamada.
- Si el contrato incluye cláusula de tiempo mínimo de permanencia.
- El derecho de indemnización por interrupción temporal del servicio
- Cuáles son los pasos para darse de alta o de baja en su servicio de telefonía móvil .
- En general todos los grupos a estudio tiene serias dudas en cuanto al plazo de existencia o no de tiempo para que una operadora le dé de alta.
- Que es necesario avisar a la compañía telefónica antes de darse de baja.

. Destacamos que los tres grupos de población encuestados, además de recibir y realizar llamadas, utilizan los servicios SMS y MMS. Podemos destacar entre los jóvenes el uso de video y llamada GPRS.

. La Información, Publicidad, Contratación y Facturación son consideradas por gran parte de los usuarios como buena o regular. Podemos destacar que los más satisfechos con la publicidad son los discapacitados y los jóvenes.

INTERNET

- . Generalmente no contestan sobre el coste del acceso, pero se considera un problema poco grave el coste.
- . Encontramos un alto número de usuarios de Internet entre los jóvenes y el sector de las persona con discapacidad, mientras que más de la mitad de encuestados del sector de adultos vemos que no utiliza Internet.
- . En casa suelen conectarse por mayoría los adultos seguido de los jóvenes, los cuales también tiene preferencia por los Cybers. En cuanto a los discapacitados suelen conectarse en centros (ocupacionales, colegios...) y en menor medida en casa.
- . Se observa que no se comparan compañías a la hora de contratar el servicio, destacando un desconocimiento por parte de los jóvenes y discapacitados al no ser ellos los que realizan el contrato.
- . La conexión ADSL es la más utilizada para acceder a Internet seguida del Cable, (despuntando entre los adultos y los jóvenes el Cable) y el Vía Satélite.
- . La mayoría no sabe que tipo de tarifa tienen contratada, especialmente los discapacitados. La tarifa plana la más utilizada.
- . 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

- . Por lo general muy pocas de las personas encuestadas realizaron alguna compra por Internet debido a la poca fiabilidad y por la inseguridad que les da este tipo de compra. El sector de las personas con discapacidad nunca ha realizado compras por Internet.
- . Los productos que más se adquieren a través de Internet son billetes de avión o de hoteles y libros, revistas...
- . La mayoría de los entrevistados realiza el pago de su compra on-line con tarjeta de crédito o transferencia.
- . A la hora de comprar lo que más importa, es que la empresa sea conocida, además de la forma de pago.
- . La mayoría de las personas que realizan sus compras por Internet dicen fijarse en el país que está ubicada la empresa.
- . El servicio más utilizado por todos es el correo electrónico junto con la búsqueda de la información seguido de cerca por los chats. Los jóvenes y los adultos utilizan los juegos on-line.

. Los jóvenes tienen más o menos claro los indicadores para saber que acceden a una página segura, mientras que el resto de grupos no lo tiene nada claro.

TELEFONÍA MÓVIL E INTERNET

. La mayoría de usuarios de telefonía móvil e Internet desconoce de la existencia de contratos, pero es sobretodo en telefonía donde se observa un alto número de personas que dicen no poseer contrato.

. Un amplio número de las personas de los tres grupos a estudio, no lee los contratos, siendo los adultos los que menos lo leen sobretodo los telefónicos.

. Desconocimiento sobre los derechos/obligaciones como consumidor de telefonía móvil e Internet.

. Con respecto a la telefonía los adultos son los que más desprotegidos se sienten, siendo más homogéneo entre los jóvenes y los discapacitados.

. Se observa tanto en telefonía móvil como en Internet, la ausencia de problemas para darse de alta o de baja en las compañías.

. Los adultos suelen leer el contenido de las facturas, seguido de los jóvenes.

. La mayoría de los encuestados guardan copia del contrato y justificante excepto las personas con discapacidad.

. La mayoría de los encuestados afirman, que a la hora de realizar una reclamación acuden al servicio de atención al cliente en primera instancia.

. La mayoría de los encuestados han tenido que llamar entre 2 y 5 veces a la compañía para realizar una reclamación y estar al teléfono entre 5 y 15 minutos en general para realizar la reclamación.

. Destacamos en general que los encuestados piden una mejora en los precios y más rapidez de conexión, despuntando entre los jóvenes más fiabilidad.

. En general todos piden que baje los precios de las llamadas, despuntado entre los discapacitados, que los teléfonos fueran más baratos, los adultos que haya más control y los jóvenes, más promociones y menos publicidad.