

Ninguno cumple con todos los requisitos mínimos para que la asistencia sea de calidad

EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS SAC DE LAS COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA NO SUPERA EL 29%, MIENTRAS QUE EN LAS EMPRESAS ELÉCTRICAS ESTA PROPORCIÓN LLEGA A UN MÁXIMO DE UN 33%

- Tener un problema con el teléfono, con la conexión a Internet o con el suministro de luz supone un quebradero de cabeza para el consumidor. No solo por ver dañado un servicio que le cuesta dinero al año, sino porque buscar una solución satisfactoria supone iniciar una pelea imaginaria, a menudo, difícil de ganar. Para mejorar la atención al consumidor, las empresas cuentan con los Servicios de Atención al Cliente (en adelante, SAC) que buscan detectar las posibles deficiencias, tratar las quejas y reclamaciones y solventar los problemas además de canalizar las sugerencias. Sin embargo, a pesar de disponer de ellos, año a año, aumenta el número de quejas y reclamaciones de los consumidores, especialmente a sectores de interés general (telecomunicaciones, suministro de gas y electricidad, transporte aéreo, etc.).

Este estudio, elaborado por HISPACOOOP (Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios) de la que EROSKI forma parte, y en colaboración con el Instituto Nacional de Consumo (INC), busca evaluar la calidad de los SAC, analizando si cumplen o no con los requisitos mínimos exigidos para ofrecer una atención al cliente de calidad. Por eso, desde mediados de septiembre hasta mediados de diciembre se plantearon un total de 717 incidencias (un 56% eran consultas y un 44% reclamaciones) en los SAC de ocho compañías del sector de telecomunicaciones (Euskaltel, Jazztel, Movistar, Ono, Orange, Vodafone, Yoigo y Ya.com) y diez del sector eléctrico (Endesa Energía XXI S.L.U., Iberdrola Comercialización Último Recurso S.A.U., Gas Natural S.U.R. S.A., HC-Naturgas Comercializadora de Último Recurso S.A., E.ON Comercializadora de Último Recurso S.L., Endesa Energía S.A.U., Iberdrola Generación S.A.U., Gas Natural SDG S.A., Hidrocantábrico Energía S.A.U. y E.ON Energía S.L.).



Las incidencias se plantearon a través de los servicios telefónicos (en un 51% de los casos), la fórmula online (41%) o de manera presencial (8%). Se trasladaba, por ejemplo, la inquietud por quedarse sin suministro durante aproximadamente una hora, se interponía una reclamación por considerar que se había tarifado mal el consumo...

En líneas generales, ninguno de los 18 SAC analizados cumple con parámetros mínimos para que el servicio sea de calidad. En concreto, para hacer el ranking de los distintos SAC analizados que ocupa estas páginas se han tenido en cuenta doce requisitos básicos (ver leyenda del ranking). Al medir si estos servicios los contemplaban o no, se comprobó que las compañías de telefonía tienen un grado de cumplimiento inferior al 29% y en las suministradoras eléctricas esta proporción alcanza el 33%.

En el sector de la **telefonía**, destacan los SAC de Euskaltel y Jazztel con los mejores índices (29% y 27%, respectivamente), mientras que la peor es Ya.com con una tasa de cumplimiento del 18%. En el sector de la **electricidad**, las posiciones superiores del ranking las ocupan Endesa Energía XXI e Iberdrola Comercialización de Último Recurso, su grado de cumplimiento es de un 33% aproximadamente. Los últimos puestos los ocupan tres compañías de mercado libre analizadas (Gas Natural SDG, Hidroeléctrica del Cantábrico y E.ON Energía con un 22% de grado de cumplimiento) y E.ON en su modalidad de Comercializadora de Último Recurso (un 25%).

Solo en
una de cada diez
llamadas era posible elegir idioma

TELECOMUNICACIONES: MÁS LOCUCIONES GRABADAS QUE OPERADORES

Para tramitar una reclamación o realizar una consulta, llamar al SAC es una reacción casi natural en estos momentos. En el caso de las compañías de telecomunicaciones, el **tiempo de demora entre el primer tono y el contacto telefónico** es de 41 segundos de media en las consultas y de la mitad en las reclamaciones, aunque en una de cada cinco el consumidor debe esperar más de un minuto para que le atiendan (incluso en una ocasión hubo que esperar hasta 6 minutos).

La **duración total de las llamadas** fue de casi 12 minutos de media para las consultas y de 16 minutos de media para las reclamaciones. No obstante, una llamada se alargó hasta los 52 minutos en una reclamación y hasta los 41 minutos en una consulta. En su mayoría, los números de teléfono de los SAC de las compañías de telecomunicaciones son gratuitos para sus abonados.

Una vez realizado el contacto, las complicaciones no han acabado: en más del 80% de las ocasiones quien atendía la llamada era una **locución telefónica con opciones de menú** (es preferible ser atendido por una persona que por una máquina) y solo en un 6% de ellas atendía directamente un operador. En la mayoría de llamadas, el consumidor debe sufrir una media de 2,5 opciones de menú, incluso en una ocasión se tuvieron que marcar hasta 10 opciones hasta conseguir hablar con un operador.

AUSENCIA DE SENSIBILIDAD LINGÜÍSTICA

Uno de los aspectos negativos es que únicamente en un 5% de las reclamaciones tramitadas a través de los SAC telefónicos de las compañías de telecomunicaciones se advierte al consumidor de que su llamada puede ser grabada. Además, en apenas una de cada diez llamadas (tanto para consultas como reclamaciones) se ofrece la posibilidad de poder elegir el idioma en el que será atendido, aspecto que denota una falta de sensibilidad hacia el cliente.

Cierto es que cuando comenzó la conversación, el agente se identificó en el 95% de los casos. En la mayoría de las ocasiones, se limitan a informar de su nombre, mientras que en casi tres de cada cinco llamadas, bien sean consultas o reclamaciones, no proporcionan su apellido y en nueve de cada diez tampoco el departamento al que pertenecía ni siquiera su número de identificación.

Del mismo modo, identificar al consumidor que consulta o reclama debería ser imprescindible. Sin embargo, en una de cada cuatro consultas realizadas el operador no preguntó por los datos del cliente (ni nombre ni apellidos). Es más, en tres llamadas ni siquiera se preguntó ningún dato. En el caso de las reclamaciones la situación se agrava: en una de cada tres llamadas no se solicitaron los datos de identificación del cliente.

En el caso de las reclamaciones conllevan un proceso más largo que las consultas. Así, una vez expuesta la queja, en el 80% de las ocasiones el consumidor sigue siendo atendido por el mismo operador, mientras que al 20% se le deriva a otros departamentos, con la consiguiente molestia de que el cliente tenga que repetir el motivo de su queja a otro operador.

FALTA COORDINACIÓN

En el caso de las reclamaciones a las compañías telefónicas tramitadas por teléfono, en la mitad de las ocasiones fue el propio consumidor el que tuvo que pedir el número de seguimiento, algo que revela una importante falta de intención de informar al usuario. Este número se facilita normalmente de forma verbal (aunque no en todos los casos queda claro) y únicamente en el 6% de las llamadas se ofrece la posibilidad de ser notificado por sms o correo postal.

El último paso es conocer si el SAC dará una respuesta, cómo la ofrecerá y cuánto tiempo tardará. Solo en dos de cada cinco reclamaciones existe un **com-**

promiso efectivo de respuesta, aunque entre ellos apenas la mitad comunicaba de manera espontánea el **tiempo que tardarían** en responderla: una media de 9 días (aunque algún compromiso de solución a la queja planteada se alargaría hasta un mes).

La actitud de los operadores que gestionaron las consultas y las reclamaciones fue satisfactoria en general, ya que en casi 9 de cada 10 llamadas, el agente era amable y aparentaba dominar los asuntos que trató.

No obstante, destaca un aspecto negativo en los SAC de las distintas compañías telefónicas analizadas: la **descoordinación interdepartamental**. De hecho, en una de cada cinco consultas y en una de cada tres reclamaciones, el consumidor se vio obligado a repetir los motivos de su llamada cada vez que hablaba con una persona de esa misma compañía.

EN TIENDA, 18 MINUTOS DE VISITA

El estudio ha consistido también en realizar visitas para tramitar consultas y reclamaciones en las oficinas o tiendas comerciales de las compañías de telecomunicaciones.

Una vez dentro, hubo que hacer cola en la mitad de las visitas. En estos casos, el agente le pedía educadamente al consumidor ficticio que esperase; un actitud positiva y satisfactoria que se mantuvo durante toda la visita. Así, la media de clientes que se encontraban esperando era de 2,2 para las consultas y 1,9 para las reclamaciones, mientras que la media de asesores era de 1,6 en ambos casos.





El gran problema de los SAC online es que no contestan con inmediatez

Finalmente, el tiempo transcurrido desde que el técnico entró en la oficina hasta que recibió atención fue de una media de 5 minutos para consultas y 4 para reclamaciones. Sin embargo, destaca de forma muy negativa que para hacer una simple consulta, la mitad de las veces hubiese que esperar entre 10 y 15 minutos.

Una vez expuesto el problema, no es habitual que se informe al usuario del número de seguimiento de la incidencia. Solo en una de cada tres consultas lo proporcionaron y en reclamaciones, apenas una de cada seis veces. Es más, al poner la reclamación en ningún caso facilitaron un justificante por escrito, aunque en un 42% se comprometían a dar una respuesta posterior.

En cuanto al tiempo de resolución previsto, únicamente en el 14% de las consultas y en un 17% de las reclamaciones se informaba espontáneamente de ello: 6 minutos de media para las consultas y de 24 horas para las reclamaciones.

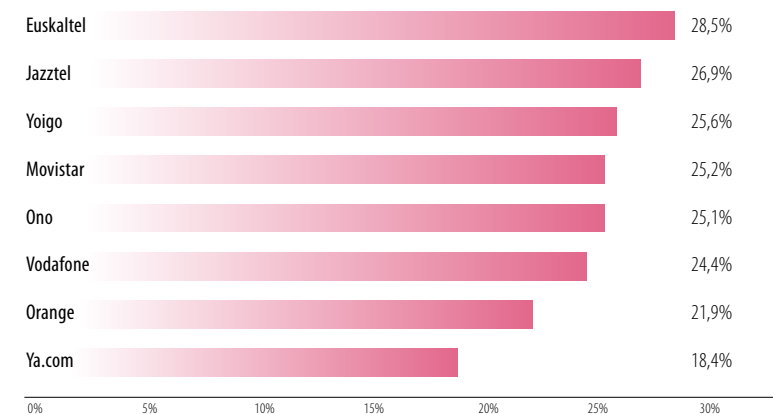
La duración media de la visita fue de 18 minutos en consultas y uno menos en reclamaciones, aunque hubo visitas de 5 minutos a 53 minutos.

SAC ONLINE PERO LENTO

Las compañías telefónicas estudiadas atienden a sus clientes también a través de Internet. En estos casos, el consumidor puede optar por hacer su consulta o poner una reclamación de forma online. El gran problema de este sistema reside en que los SAC no contestan con rapidez. De hecho, entre 203 correos electrónicos que se enviaron, 108 no obtuvieron una respuesta antes de 48 horas (cuatro de cada diez consultas y una de cada dos reclamaciones).



RANKING DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA*



*Para hacer este ranking de calidad, se han tomado en cuenta **doce parámetros básicos** entre todos los estudiados para este análisis. La mayoría de ellos pertenecen a la atención telefónica que es la más utilizada por los consumidores, tal y como ellos mismos aseguraron. Así, se espera del SAC que el asesor o agente se preocupe por conocer la naturaleza, características y condiciones de la consulta o reclamación, así como que informe espontáneamente al consumidor (sin que éste tenga que pedirselo) sobre el tiempo previsto para resolver el problema, los medios de comunicación posibles con el SAC (entre ellos la oficina física) y sobre las vías posibles de reclamación. Además, el consumidor confía en que le proporcione, también espontáneamente, algún sistema para identificar y realizar un seguimiento de la incidencia, que se comprometa en hacer llegar el justificante de la reclamación por escrito y que indique que el tiempo de resolución de reclamaciones es inferior a un mes, tal y como exige la ley. De la parte presencial, se ha tomado en consideración que las compañías atiendan en la oficina física o red de tiendas sin derivar al SAC telefónico, tanto en consultas como en reclamaciones. Por último, de la online, que se proporcione una respuesta antes de que se cumplan 48 horas. Cada **porcentaje** representa el grado de cumplimiento de cada compañía sobre el total de variables analizado en una escala de 0 a 100, donde 0 significa que no cumple ninguno de los parámetros de calidad en las consultas y/o reclamaciones realizadas y 100, que cumple todos los parámetros de calidad.

Con todo, la mayoría de los SAC que sí contestaron antes de las 48 horas lo hicieron utilizando el correo electrónico. En consultas, dos de cada tres contestaron antes de 24 horas, uno de cada nueve entre 24 y 36 horas y uno de cada cinco entre 37 y 48 horas.

Una vez recibido, se comprobó que **el operador** se identificó en dos de cada tres consultas y tres de cada cuatro reclamaciones. En la mayoría de ocasiones, **el único dato** que proporcionan en ambas situaciones era a qué departamento pertenecía el agente. De esta forma, el consumidor desconoce quién le está atendiendo.

Las carencias continúan en la siguiente fase: exponer la queja o duda. Solo en una de cada tres consultas y en dos de cada cinco reclamaciones se indicó un **número de identificación de la gestión**. Entonces, ¿cómo puede el consumidor hacer el seguimiento de su incidencia sin tener una referencia ni apenas datos del operador que le atendió? No obstante, se incluía la **posibilidad de contactar con el SAC a través de otros canales**: número de teléfono, dirección web o postal.

COMPAÑÍAS ELÉCTRICAS, AÚN MENOS OPERADORES

El teléfono es también una vía habitual para consultar o reclamar ante las compañías eléctricas. En el estudio se comprobó que apenas hay diferencias entre consultas (32 segundos) y reclamaciones (23 segundos) a la hora de esperar pacientemente antes de que atiendan la llamada. El 40% de las 57 llamadas realizadas para expresar una consulta no tardaron más de 10 segundos en ser atendidas. Sin embargo, el

segundo porcentaje de llamadas más grande (un 18%) tuvo que esperar algo más de un minuto para que el SAC descolgara el teléfono.

El inicio del contacto telefónico viene precedido en numerosas ocasiones de un menú de opciones para derivar la llamada a uno u otro departamento, como ocurrió en algo más de la mitad de las consultas realizadas y en dos de cada tres reclamaciones. O bien por un menú que finalmente pasa a un operador en persona. Algo muy tedioso para muchos particulares, que consideran menos "desesperante" hablar directamente con una persona. Sin embargo, apenas un 15% de las llamadas realizadas a las compañías eléctricas fue atendida directamente por un agente en persona. Además, en las llamadas que usan el sistema de menú hay que marcar dos opciones hasta que finalmente son atendidos por un operador.

Cuando por fin la atienden, apenas hay diferencias de duración entre consulta o reclamación (diez minutos de media). Eso sí, el consumidor debe asumir el coste de la llamada ya que los SAC de las compañías eléctricas comienzan por 901, 902, 905, etc., números que incrementan el coste del minuto. La duración total de las llamadas realizadas a los SAC de las eléctricas en el estudio fue de 863,89 minutos con un coste final de 415,15 euros. Esto supone que el coste del minuto ascendía, de media, a 0,48 euros.

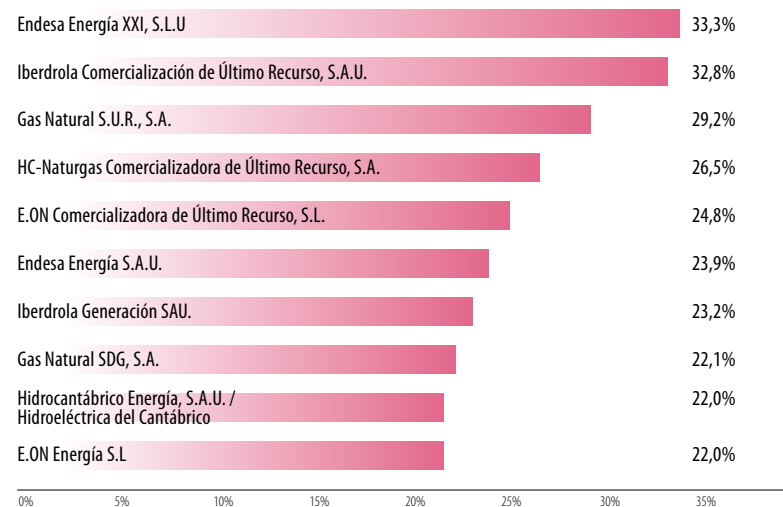
Las primeras palabras que la persona que llama oye al otro lado de la línea corresponden a la identificación del operador que le atiende. En todos los casos facilitaba su nombre, pero no era tan común dar sus apellidos, aspecto perjudicial para el consumidor si quiere llamar de nuevo y hablar con aquel agente que le atendió en un primer momento. Y es que esta información solo se facilita en algo más de la mitad de las llamadas.

Para comprobar la fiabilidad de la llamada, lo más lógico es que estos operadores comprueben una serie de datos personales, sin embargo en un 2% de las consultas no se pidió información. Las que sí lo hacían solicitaban el nombre y el apellido de los titulares pero datos como el DNI o el número de contrato son, lamentablemente, menos frecuentes. Por tipo de compañía, mientras que en las de último recurso no llega ni a la mitad las que solicitan el DNI, en el caso de las compañías de mercado libre esa proporción es mejor, algo más de tres de cada cuatro reclamaciones hechas.

REGISTRO TELEFÓNICO

Después de varios minutos al teléfono con el SAC, el consumidor puede pedir al operador que registre de alguna forma la reclamación o la consulta efectuada,

RANKING DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS COMPAÑÍAS DE SUMINISTRO ELÉCTRICO*



*Para hacer este ranking de calidad, se han tomado en cuenta doce parámetros básicos entre todos los estudiados para este análisis. La mayoría de ellos pertenecen a la atención telefónica que es la más utilizada por los consumidores, tal y como ellos mismos aseguraron. Así, se espera del SAC que el asesor o agente se preocupe por conocer la naturaleza, características y condiciones de la consulta o reclamación, así como que informe espontáneamente al consumidor (sin que éste tenga que pedirselo) sobre el tiempo previsto para resolver el problema, los medios de comunicación posibles con el SAC (entre ellos la oficina física) y sobre las vías posibles de reclamación. Además, el consumidor confía en que le proporcione, también espontáneamente, algún sistema para identificar y realizar un seguimiento de la incidencia, que se comprometa en hacer llegar el justificante de la reclamación por escrito y que indique que el tiempo de resolución de reclamaciones es inferior a un mes, tal y como exige la ley. De la parte presencial, se ha tomado en consideración que las compañías atiendan en la oficina física o red de tiendas sin derivar al SAC telefónico, tanto en consultas como en reclamaciones. Por último, de la online, que se proporcione una respuesta antes de que se cumplan 48 horas. Cada porcentaje representa el grado de cumplimiento de cada compañía sobre el total de variables analizado en una escala de 0 a 100, donde 0 significa que no cumple ninguno de los parámetros de calidad en las consultas y/o reclamaciones realizadas y 100, que cumple todos los parámetros de calidad.

algo que fue posible hacer en casi siete de cada diez llamadas a las compañías eléctricas. En estos casos, el agente del SAC proporciona, de forma espontánea en apenas un 41% de las reclamaciones, un número de identificación de la queja para que el cliente pueda usarlo en posteriores llamadas a la compañía. Solo uno de cada tres agentes del SAC de estas compañías eléctricas se compromete a enviarle al particular el justificante escrito (sms o carta postal) de la gestión.

Antes de que la llamada termine, el consumidor se interesa por los días que tendrá que esperar para recibir una respuesta en relación a su reclamación (una media de algo más de 11 días); lo más curioso es que únicamente uno de cada tres agentes informa de forma espontánea de este aspecto.

Donde no hay dudas ni quejas es en el trato dado por los operadores: no baja de un 88% el porcentaje de ocasiones en las que ese operador se mostró afable, se implicaba en la llamada, escuchaba al cliente y proporcionaba instrucciones claras.

RECLAMAR EN TIENDA: RESPUESTAS MÁS RÁPIDAS

La investigación también analizó la calidad del servicio de atención que proporcionan en sus tiendas las compañías de electricidad. Se realizaron 32 visitas, pero en el caso de E.ON (tanto en su modalidad de comercializadora libre como de último recurso) no atiende clientes de forma presencial sino que desde la misma sede derivan a sus clientes a su SAC telefónico.

Lo primero que uno piensa nada más entrar en una oficina de atención al cliente es que no haya mucha

gente y pueda terminar en pocos minutos sin tener que esperar largas colas. En poco más de 6 de cada diez consultas y reclamaciones el establecimiento contó con medios de gestión de colas, por eso, los clientes tuvieron que esperar de media, 15 minutos. Y es que para dar salida a las consultas y las reclamaciones no llegan a tres el número de agentes que atienden estas ventanillas del SAC.

Con todo, la media de duración de esta treintena de visitas no llega a los 24 minutos tanto para hacer consultas como reclamaciones.

Para tramitar una consulta o reclamación, a los clientes se les pide su nombre y apellidos en algo más de cuatro de cada diez consultas o reclamaciones, mientras que el DNI o los datos de facturación solo se solicitan en casi dos de cada diez casos. Una vez proporcionada la información y explicado el motivo de la consulta, la adecuación de la respuesta ofrecida por parte del agente del SAC resulta satisfactoria en ocho de cada diez visitas realizadas.

Destaca que solo en una de las consultas y en otra reclamación, el agente del SAC describió paso a paso cómo era el proceso de reclamación. La contestación o respuesta se sitúa en las 24 horas de media, tanto si es una consulta como si es una queja, frente a los 11 días de media que se declara tardar en responder a las reclamaciones tramitadas en el SAC telefónico de las compañías eléctricas.

Por último, apenas en un caso en las consultas y dos en las reclamaciones, el cliente recibe de forma espontánea, sin tener que insistir, un número para el seguimiento posterior de la pregunta que ha solicitado o de la queja que ha puesto ante el SAC presencial.



INTERNET, NO SIEMPRE ES INMEDIATO

Cuando las consultas o las reclamaciones a las compañías de electricidad se plantean a los SAC online, solo en una de cada tres la respuesta que proporcionan, a través de correo electrónico también, se hace antes de 48 horas. Más concretamente, en el caso de las consultas el 44% de las que se realizaron obtuvieron contestación antes de 24 horas (el 29% en las reclamaciones), otro 38% entre 24 y 36 horas (21% si se trata de una reclamación) y un 19% entre 37 y 48 horas (en el caso de las reclamaciones, la mitad de las efectuadas).

¿Se identifica el operador del SAC en esa respuesta? En algo más de ocho de cada diez consultas sí, mientras que para las reclamaciones, esa personalización apenas se hace en algo más de seis de cada diez ocasiones. La identificación consiste únicamente en nombrar el departamento al que pertenecen, algo que dificulta consultas futuras. De la misma manera, resulta útil para posteriores procesos que el SAC de estas empresas de electricidad facilite un número de identificación de la gestión. En el caso de las consultas, fue positivo que se ofreciera en tres de cada cuatro ocasiones, mientras que en las reclamaciones no llega a seis de cada diez efectuadas.

Destaca positivamente que estas empresas no aprovechen los emails de respuesta para dar algún tipo de información publicitaria sobre la compañía o sus productos. Además, en prácticamente la mayoría de las consultas y reclamaciones, los operadores indican otras vías de contacto con el SAC. Pero en ningún caso indican como alternativa una oficina de atención física.

¿Qué le piden los consumidores a los SAC?

Muchas veces, el único contacto que los clientes tienen con su operador de telefonía o suministradora de electricidad es a través del Servicio de Atención al Cliente (SAC). Aun así, ¿quién no ha tenido una mala experiencia con alguno de ellos? Este estudio, elaborado por HISPACCOOP (Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios) de la que EROSKI forma parte, ha querido incluir la opinión de los consumidores. Para ello, organizó en septiembre grupos de discusión con clientes de Movistar, Ono, Vodafone, Orange, Yoigo y Jazztel, así como Iberdrola, Endesa y Gas Natural. Durante hora y media, estas personas establecieron algunos parámetros considerados como los más importantes para que un SAC sea de calidad. Estos son algunos de ellos:

En el sector de las telecomunicaciones

- **Capacidad para resolver con rapidez y eficacia el problema.** El SAC debe solventar la incidencia, consulta o la queja en un máximo de 24 horas. El plazo de un mes para resolverlas les parece incompetente. Esto implica que el personal debe estar formado e informado, además de ofrecer una comunicación clara, fluida y comprensible.
- **Incorporar mecanismos de seguimiento de la incidencia.** Las compañías deben proporcionar mecanismos que permitan seguir las incidencias e incluso deben ser ellos quienes se pongan en contacto

con el particular para decirle cómo solucionar el problema.

- **Tiempo de resolución razonable:** para facturación debe ser inmediato y para reclamaciones, quejas o averías un día aproximadamente.
- **Coordinación entre departamentos:** para evitar tener que repetir una y mil veces la duda o reclamación.
- **Números de teléfonos de atención gratuitos (o en su defecto un número provincial) y atención 24 horas** en los canales de atención telefónicos y online.

En el sector de las empresas eléctricas

- **Número gratuito de atención telefónica al cliente** o en su defecto un número provincial.
- **Capacidad resolutoria** que se compone de: efectividad y agilidad en la resolución, y personal cualificado, formado e informado.
- **Seguimiento e información sobre el estado de las gestiones.**
- **Compromiso de resolución.** Que el agente se comprometa a solucionar el problema del cliente.
- **Personalización.** El sistema ha de estar provisto de algún recurso que permita recuperar a cualquier gestor u operador la información.

MÁS INFORMACIÓN
www.consumer.es