

## Dos de cada cinco usuarios de telefonía móvil no sabe a cuánto asciende su tarifa mensual

- El 39,8% de las quejas de usuarios en telecomunicaciones en 2013 fueron relativas a la telefonía móvil
- La telefonía móvil genera más de 20.000 reclamaciones de usuarios cada año en España

Madrid, 4 de junio de 2014.

**En España, el 39,8%** de las quejas de los usuarios en materia de telecomunicaciones tienen que ver directamente con la telefonía móvil. De hecho, la telefonía móvil genera más de 20.000 reclamaciones de usuarios cada año en nuestro país. Se tratan de algunos de los datos presentados por la cadena holaMOBI en su informe interno sobre las telecomunicaciones en España.

Los datos, extraídos del informe de holaMOBI y contrastados con el Ministerio de Industria, Energía y Turismo, revelan que la mayoría de esas quejas se deben a errores en la factura o por problemas con la portabilidad de la línea.

**En el caso de la telefonía móvil**, las reclamaciones por errores en las facturas representaron el 37,2%, las que tienen que ver con el proceso de bajas fueron el 26,3% y las relacionadas con servicios de SMS Premium alcanzaron el 13,1, frente al 7,4% de 2012.

**En telefonía fija** los casos relacionados con la facturación fueron el 34%, los ligados a la portabilidad el 23,2% y los relativos a los procesos de baja el 21,8%.

Uno de los datos más curiosos relativos a la telefonía móvil lo ofrece la directora ejecutiva de la red de tiendas y consultores en telefonía global holaMOBI, María Salas: *“En nuestros establecimientos nos encontramos con clientes de todo tipo pero todos quieren ahorrar. Según nuestros estudios internos, **1 de cada 5 usuarios no sabe a cuánto asciende su tarifa mensual.** En algunos casos, algunos ignoraban que estaban pagando tarifas desorbitadas, fácilmente sustituibles por otras de igual servicio y menor precio. La mayoría de quejas en materia de telefonía e internet tienen que ver directamente con las facturas. Los usuarios necesitan asesoramiento sobre cómo pagar menos y ahorrar en sus facturas, y en holaMOBI lo hacemos para que se ajusten a las necesidades reales de consumo de cada persona”.*

Las reclamaciones de telecomunicaciones por parte de los usuarios ascendieron en 2013 un 6,4%. La práctica totalidad de estas reclamaciones (99,9%) fueron resueltas, de las que dos terceras partes (67,4%) lo fueron a favor del demandante y un tercio (32,6%) dieron la razón a la compañía.

*“En el caso de las tarifas, en holaMOBI disponemos de un servicio exclusivo llamado Cazatarifas.es mediante el cual analizamos las necesidades del cliente, cómo y cuánto usa el teléfono, para qué, a quién llama y en qué horarios y le buscamos la mejor tarifa. Es nuestra manera de contribuir a un importante ahorro”,* añade María Salas.

El informe concluye que en la época actual de crisis, el consumidor se ha vuelto mucho más exigente con lo que paga y cada vez se fija más en los servicios contratados, y esto ha provocado que las operadoras hayan dado un giro en las políticas de tarifas, ofreciendo más y mejor adaptadas.

### **Acerca de holaMOBI**

holaMOBI es una red de franquicias de tiendas y consultores en telefonía multioperador y multiservicio, especializados en operadores móviles virtuales. Se ha convertido en poco más de un año en la cadena de referencia del sector a nivel nacional con más de 70 tiendas en la actualidad. HolaMOBI no pertenece a ninguna compañía y eso les otorga la independencia necesaria para recomendar a sus clientes la tarifa que más se ajusta a sus necesidades, además de todos los servicios añadido en telecomunicaciones como liberaciones, recargas, reparaciones, terminales y tablets nuevos y de ocasión, etc. El compromiso de holaMOBI con sus clientes es conseguir el mayor ahorro posible en la factura del teléfono siempre con garantía de cobertura y calidad en el servicio, por eso en holaMOBI sólo trabajan con compañías contrastadas y analizadas por su equipo de Consultores.

### **Para más información:**

<http://www.holamobi.com/>

Sergio Dengra Martín

Teléfono: 634 598 470

BackOffice: 902 65 65 25

[comunicación@holamobi.com](mailto:comunicación@holamobi.com)

