



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

ESTUDIO “LAS PERSONAS MAYORES Y LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS” (2015)

La telefonía móvil

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN	3
2. MUESTRA	4
3. DATOS RECOGIDOS	5
4. CONCLUSIONES	12
ANEXO (CUESTIONARIO UTILIZADO)	14

1. PRESENTACIÓN

El presente informe recoge los datos obtenidos de las encuestas realizadas a personas participantes en el *programa de formación en consumo para personas mayores* de KONTSUMOBIDE.

El estudio se ha realizado entre los meses de febrero a junio de 2015 en 20 colectivos de mayores (a través de hogares de jubilados, CEPAs, ayuntamientos...) de la CAPV, de los cuales 11 son de Bizkaia y 9 de Gipuzkoa.

	CENTRO	LOCALIDAD	PROVINCIA
1.	Asociación de Desarrollo Rural- A.D.R.ENKARTERRIALDE: -Asoc.Jubilados	Sopuerta	BIZKAIA
2	ASOC. JUBILADOS CASINO ZAHARRA	Hondarribia	GIPUZKOA
3	CEPA HERRERA HHI	Donostia/San Sebastian	GIPUZKOA
4	ASOC. 3ª EDAD MAKILA	Irun	GIPUZKOA
5	ASOC. JUBILADOS/AS LURRARGI	Donostia/San Sebastian	GIPUZKOA
6	OMIC SANTURTZI: Casa Galicia	Santurtzi	BIZKAIA
7	J., PENSIONISTAS Y TERCERA EDAD	Lekeitio	BIZKAIA
8	HOGAR DEL JUBILADO ATERPE	Urretxu	GIPUZKOA
9	ASOC. JUB. SAN JOXEPE	Bergara	GIPUZKOA
10	ASOC. JUB. BERRIOTXOA	Elorrio	BIZKAIA
11	HOGAR JUB. GURE IZERDIA	Berriz	BIZKAIA
12	ASOC. JUB. PASEALEKU	Otxandio	BIZKAIA
13	HOGAR DEL JUB. BASOTXO	Aretxabaleta	GIPUZKOA
14	JUB. SAN PRUDENCIO	Matiena	BIZKAIA
15	ASOC. JUB. ERDOITZA	Izurtza	BIZKAIA
16	MATIA FUNDAZIOA: Club de jubilados Artzabal	Donostia/San Sebastian	GIPUZKOA
17	CLUB DE JUBILADOS	Nabarniz	BIZKAIA
18	ASOC. JUB. GOIURIKO AMA	Iurreta	BIZKAIA
19	JUB. SAN TROKAZ	Abadiño	BIZKAIA
20	DANDAI EMAKUMEEN ELKARTEA	Donostia/San Sebastian	GIPUZKOA

El objetivo del estudio ha sido recoger datos sobre los diferentes usos que las personas mayores hacen del teléfono móvil y los problemas con los que se encuentran a la hora de

contratar o de hacer alguna reclamación en relación con la telefonía móvil, teniendo en cuenta que este sector es uno de los que mayor número de reclamaciones genera en Euskadi.

Para ello, se ha utilizado un cuestionario integrado mayoritariamente por preguntas con respuesta cerrada (Ver, en anexo, encuesta utilizada).

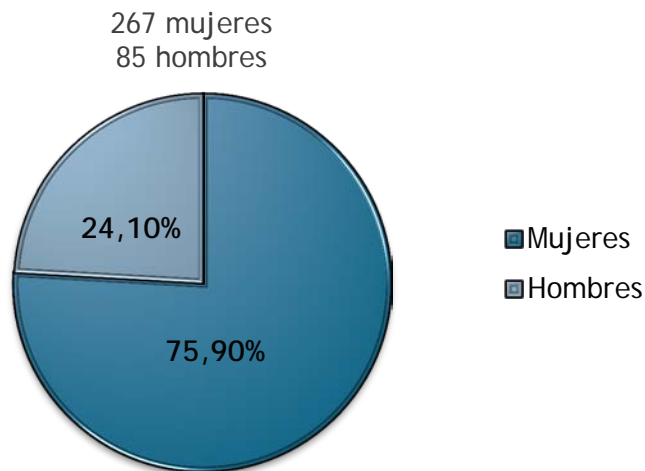
Todas las encuestas que se han procesado han sido hechas a personas mayores que tienen y utilizan teléfono móvil.

El tratamiento de los datos se ha realizado mediante el programa estadístico informático *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*.

2. MUESTRA

La muestra está formada por 352 PERSONAS MAYORES.

PERSONAS ENCUESTADAS POR SEXO



El desequilibrio está relacionado directamente con la diferencia existente entre el número de hombres y de mujeres que habitualmente participan en los programas de formación destinados a personas mayores.

Los rangos de edad de las personas encuestadas han sido los siguientes:

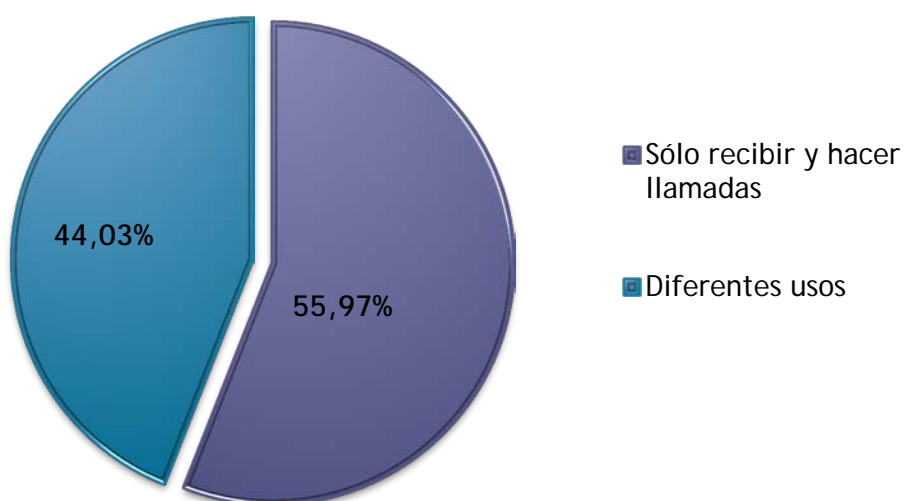
- 30-55 (5 personas)
- 56-65 (57 personas)
- 66-75 (190 personas)
- 76-85 (95 personas)
- 86-92 (5 personas)

3. DATOS RECOGIDOS

Los resultados obtenidos han girado en torno a los siguientes indicadores:

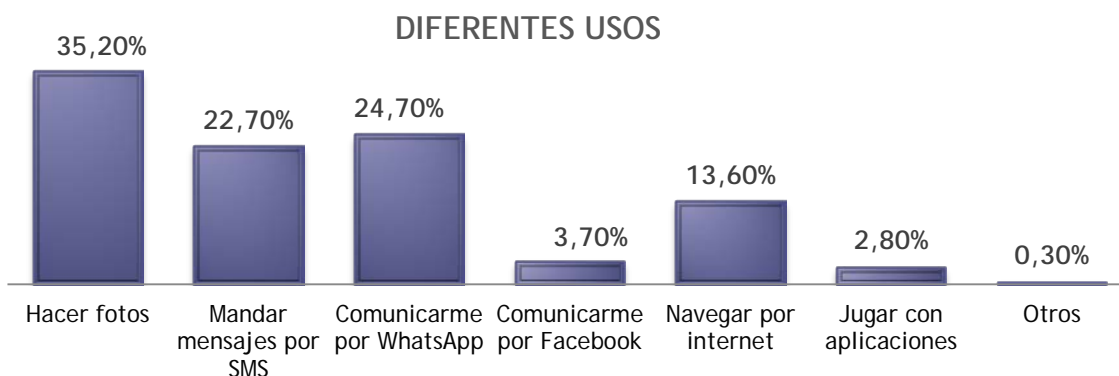
- ▶ Tipo de uso del teléfono móvil. (Item 2)
- ▶ Medidas adoptadas antes de contratar la telefonía móvil.(Item 3)
- ▶ Grado de conocimiento de sus derechos a la hora de revocar el contrato.(Item 4)
- ▶ Consideración sobre la claridad y sencillez de la factura. (Item 5)
- ▶ Grado de conocimiento de sus derechos a la hora de cambiar de compañía. (Item 6)
- ▶ Grado de conocimiento de la posibilidad de seguir utilizando el mismo aparato de teléfono tras el cambio de compañía. (Item 7)
- ▶ Capacidad de identificación de los servicios de “tarificación adicional” y de sus derechos al respecto.(Item 8 y 9)
- ▶ Tipo de problemas (conflictos) surgidos en relación a la telefonía móvil y grado de resolución satisfactoria de los mismos.(Item 10 y 11)

USAS EL TELÉFONO MÓVIL PARA...



Algo más de la mitad de las personas encuestadas (55,97%) utiliza el teléfono móvil única y exclusivamente para hacer y recibir llamadas.

El resto (44,03%), además de para realizar llamadas, usan el teléfono móvil para diferentes tareas.

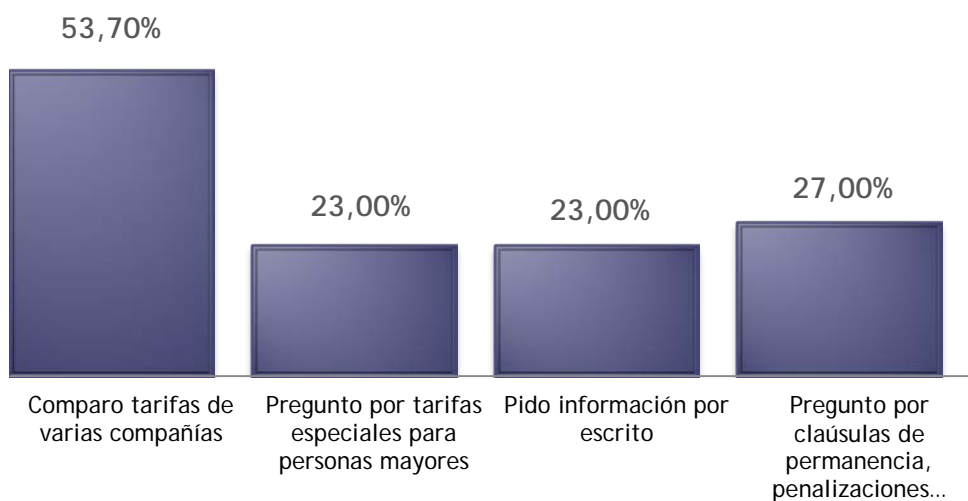


Los usos más comunes del teléfono móvil son: hacer fotos (35,20%), comunicarse por WhatsApp (24,7%) y enviar SMS (22,70%).

El 13,60% utiliza el móvil para navegar por Internet, Facebook lo usa un 3,70% y sólo el 2,80% juega con aplicaciones que se descarga.

Tan sólo una persona ha señalado que usa el teléfono "para aprender un idioma" (incluido este dato en la opción "otros").

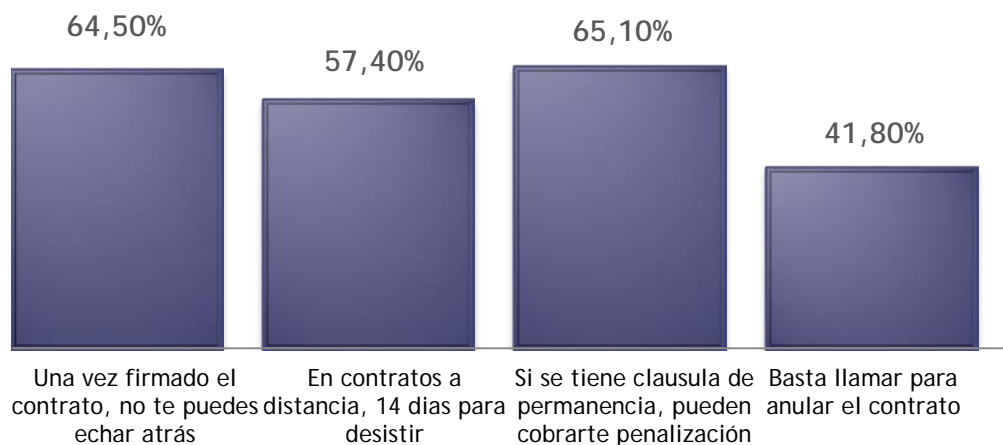
ANTES DE CONTRATAR EL SERVICIO DE TELEFONÍA...



Algo más de la mitad (53,70%) de las personas ha contestado que compara las tarifas ofrecidas por las diferentes operadoras de telefonía.

El 27% se informa sobre posibles cláusulas de permanencia, penalizaciones...; el 23% consulta si hay tarifas especiales para personas mayores e, igualmente, el 23% pide información por escrito.

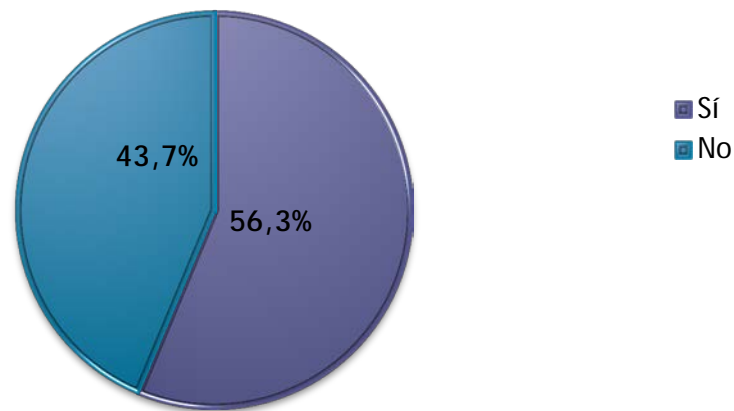
GRADO DE CONOCIMIENTO DE SUS DERECHOS A LA HORA DE REVOCAR EL CONTRATO



El 64,50% cree, erróneamente, que una vez firmado el contrato con la empresa de telefonía no se puede echar para atrás. El 57,40% sabe que tiene 14 días de plazo para desistir de los contratos cuando se han realizado a distancia (por ejemplo, por teléfono).

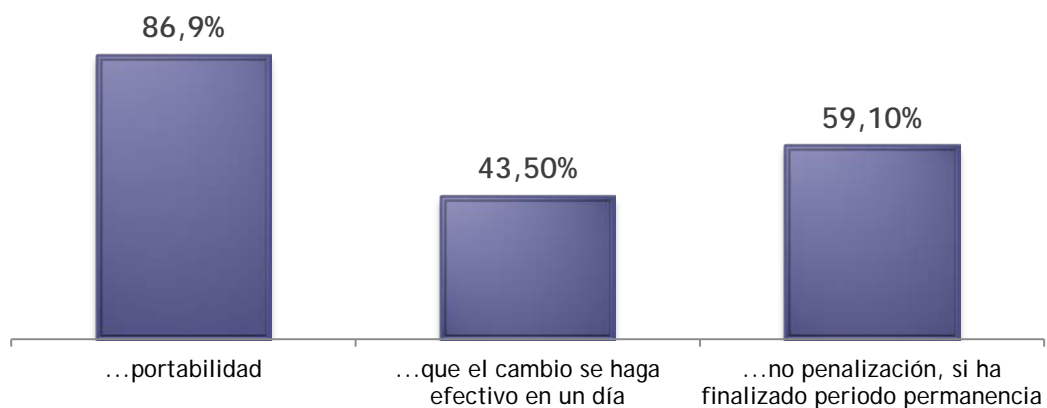
Dos tercios de las personas encuestadas (65,10%) saben que, en caso de darse de baja sin finalizar el plazo de permanencia, pueden cobrarte una penalización. Y algo menos de la mitad (41,80%) cree, erróneamente, que basta con llamar a la compañía para anular un contrato.

¿CONSIDERAS QUE TU FACTURA DE TELÉFONO ES CLARA Y SENCILLA?



Algo menos de la mitad (43,7%) de las personas encuestadas opina que la factura de telefonía no es clara ni sencilla.

AL CAMBIAR DE COMPAÑÍA TIENES DERECHO A...

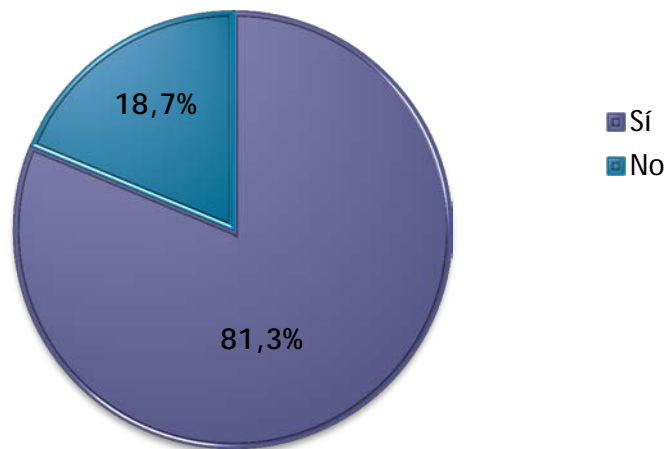


La mayor parte (86,9%) de las personas encuestadas, sabe que tiene derecho a conservar su número de teléfono, de forma gratuita, al cambiar de compañía telefónica (portabilidad).

El 43,50% conoce su derecho a que el cambio se realice en el plazo de un día laborable, si conserva su número de teléfono.

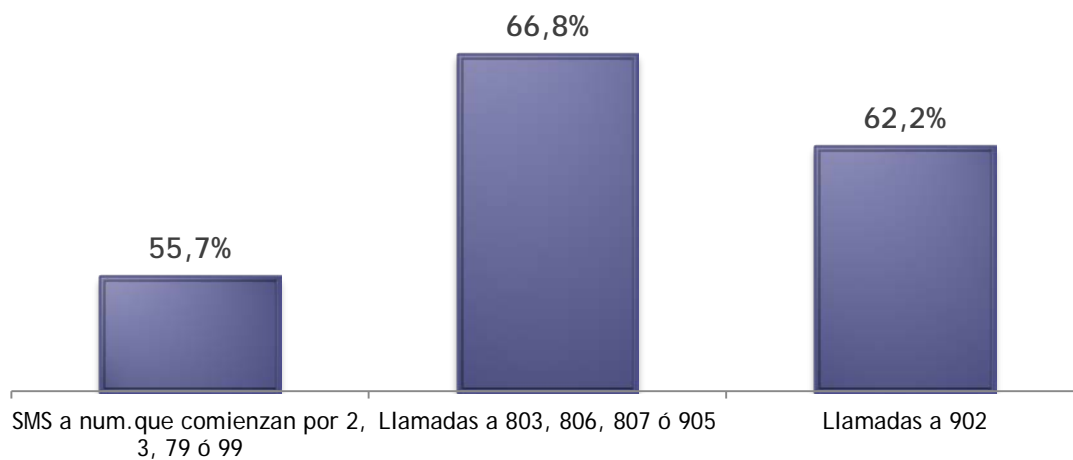
El 59,10% sabe que tiene derecho a que no le penalicen por el cambio de compañía, siempre que haya finalizado el periodo de permanencia.

¿SABES SI PODRÍAS SEGUIR UTILIZANDO TU APARATO DE TELÉFONO MÓVIL EN CASO DE CAMBIAR DE COMPAÑÍA?



El 81,30% sabe que puede seguir utilizando su terminal después del cambio

CAPACIDAD DE IDENTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE "TARIFICACIÓN ADICIONAL"

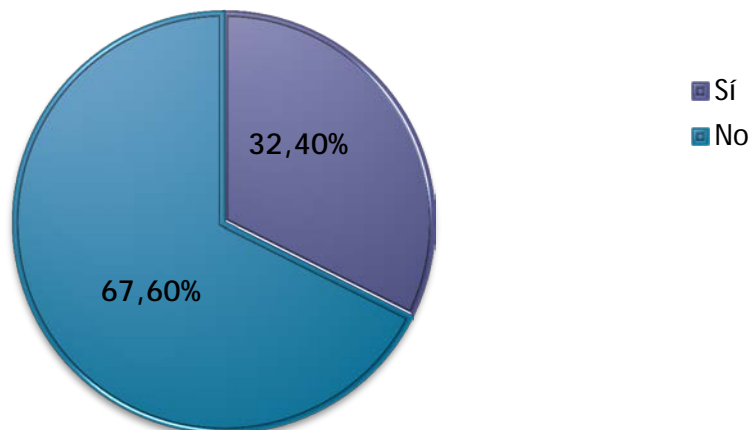


Algo más de la mitad (55,70%) identifica, correctamente, los SMS a números que empiezan por 2, 3, 79 ó 99 como servicios de "tarificación adicional".

El 66,80% sabe que las llamadas a números 803, 806, 807 o 905 corresponden a servicios de "tarificación adicional".

El 62,20% confunde las llamadas a 902 con servicios de "tarificación adicional".

¿SABES QUE, PARA EVITAR SORPRESAS, PUEDES SOLICITAR A TU OPERADORA QUE LIMITE LOS SERVICIOS DE "TARIFICACIÓN ADICIONAL"?

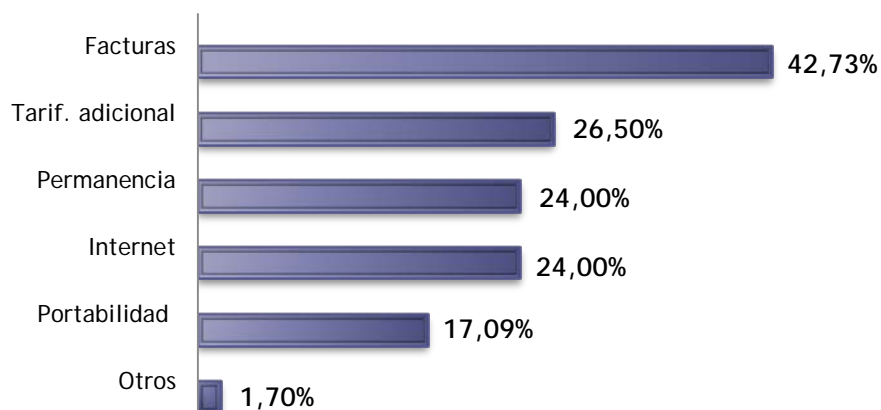


Únicamente un tercio (32,40%) de las personas encuestadas sabe que puede solicitar a su operadora que limite los servicios de "tarificación adicional".

HAS TENIDO ALGÚN PROBLEMA CON TU OPERADORA EN RELACIÓN A ESTOS TEMAS?

El 67,05% de las personas encuestadas no ha seleccionado ninguno de los problemas que aparecen en la pregunta 10, por lo que se puede concluir que no ha tenido ningún problema con su operadora.

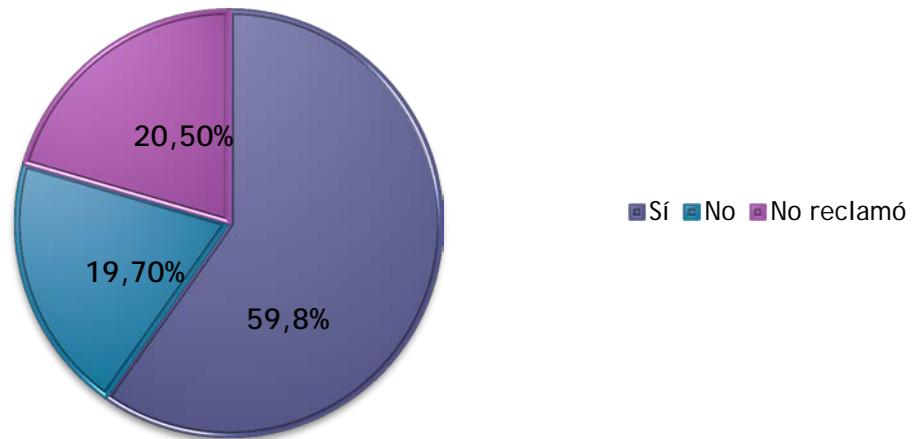
Un tercio de las personas (32,95%) han tenido algún tipo de problema con su operadora



La mayor parte de los problemas han sido por discrepancias con la factura (42,73%), seguido por servicios de "tarificación adicional" (26,50%), permanencia (24%), servicios de Internet (24%) y portabilidad (17,09%).

Otros problemas han estado relacionados con la "cobertura" o con "explicaciones poco claras". Estos datos han quedado recogidos en la opción "otros" (1,70%).

¿SE SOLUCIONÓ EL PROBLEMA DE FORMA SATISFACTORIA?



El 59,80% de los problemas se solucionaron satisfactoriamente, el 19,70% no y en otro 20,50% de los casos no se llegó a reclamar.

4. CONCLUSIONES

Presentamos a continuación un resumen de los datos obtenidos más destacables. En cualquier caso, avanzamos que, a nuestro juicio, este estudio no ha aportado demasiada información relevante, pues algunos datos, como veremos en estas conclusiones, han sido hasta cierto punto, contradictorios.

De las 352 personas encuestadas, algo más de la mitad (55,97%) usa el móvil únicamente para hacer y recibir llamadas. El resto le da también otros usos: hacer fotos (35,20%), comunicarse por WhatsApp (24,7%) o enviar SMS (22,70%).

Aunque cerca de la mitad de las personas encuestadas (53,70%), dice comparar las tarifas de las compañías antes de contratar, únicamente un 23% pregunta sobre si hay tarifas especiales para personas mayores, un 23% pide información por escrito y un 27% pregunta sobre posibles cláusulas de permanencia. De hecho, esa falta de información previa puede generar problemas posteriores y desencuentros con la operadora de telefonía.

Es preocupante que el 64,50% crea que no es posible echarse para atrás, una vez firmado el contrato, o que el 41,80% considere que basta con llamar para anularlo.

Resulta asimismo contradictorio que haya personas que opinan que no te puedes echar para atrás una vez firmado el contrato y, al mismo tiempo, sepan que se dispone de 14 días para desistir, lo que indica que, aun estando en el buen camino, todavía queda un sector de personas mayores a las que debemos formar e informar de sus derechos, para evitar su vulnerabilidad frente a las grandes compañías.

Es destacable que el 56,30% de las personas encuestadas, asegura que encuentra la factura de telefonía clara y sencilla; sin embargo, en la experiencia del día a día, en las charlas y talleres del programa y testimonios recogidos en las OMIC, las personas mayores se suelen quejar de lo contrario, y suelen comentar que son algo farragosas.

La gran mayoría (86,90%) sabe que puede conservar su número de teléfono si cambia de compañía y que puede seguir utilizando su aparato una vez se cambia de compañía telefónica (81,30%).

En cuanto a los servicios de "tarificación adicional" saben que corresponden a esta categoría las llamadas a 803, 806, 807 y 905 (66,80%) y los mensajes a números que empiezan por 2, 3, 79 y 99

(55,70%); pero es curioso que el 62,20% cree, erróneamente, que las llamadas a 902 son de “tarificación adicional”, cuando se trata de llamadas cuya tarifa es compartida por quién realiza la llamada y quién la recibe.

Un dato reseñable es que el 67,60% de las personas encuestadas no sabe que puede solicitar a su operadora que limite los servicios de “tarificación adicional”.

En cuanto a conflictos con su operadora de telefonía, una de cada tres personas encuestadas (32,95%) manifiesta haber tenido alguno de los problemas preguntados, de las cuales casi la mitad (42,73%) ha sido por problemas con la factura.

Es un buen dato que más de la mitad (59,80%) de los problemas se solucionasen satisfactoriamente.

En cambio, es preocupante que el 20,50% de las personas que tuvieron algún tipo de problema no llegará a reclamar. Según comentarios realizados por las personas que estaban rellenando las encuestas, y por opiniones recogidas durante la realización de las sesiones formativas, algunas personas son reacias a reclamar por desconfianza, pues consideran que “no sirve para nada”.

ANEXO (CUESTIONARIO UTILIZADO)

ESTUDIO

LAS PERSONAS MAYORES Y LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS -LA TELEFONÍA MÓVIL-

SEXO: Mujer Hombre

EDAD:

MUNICIPIO:

PROVINCIA: Álava/Araba Bizkaia Gipuzkoa

1. Usas el teléfono móvil para...

	Si	No
...hacer y recibir llamadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...hacer fotos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...mandar mensajes por SMS.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...comunicarme por WhatsApp.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...comunicarme por Facebook.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...navegar por Internet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...jugar con aplicaciones que me descargo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Otros:

2. Antes de contratar el servicio de telefonía...

	Si	No
...comparo las tarifas de varias compañías.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...pregunto si tienen tarifas especiales para personas mayores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...pido la información por escrito.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...pregunto sobre posibles cláusulas de permanencia, penalizaciones...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. ¿Señala si las siguientes afirmaciones son correctas o no?

	Si	No
Una vez firmado el contrato con la empresa de telefonía no te puedes echar atrás.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si has contratado a distancia (por teléfono, internet...) tienes 14 días para desistir del contrato (echarte atrás).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En caso de tener una cláusula de permanencia, si te das de baja antes de finalizar el plazo, pueden cobrarte una penalización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Para anular un contrato basta con llamar a la compañía para informarles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. ¿Consideras que tu factura de teléfono es clara y sencilla?

Si No

5. Al cambiar de compañía telefónica tienes derecho...

(Señala si las siguientes opciones son correctas o no)

	Si	No
...a conservar el número de teléfono de forma gratuita (portabilidad).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...a que el cambio se haga efectivo en el plazo de un día laborable, si conservas el número.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...a que no te penalicen por el cambio de compañía (siempre que haya finalizado el período de permanencia, en su caso).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



6. ¿Sabes si podrías seguir utilizando tu aparato de teléfono móvil en caso de cambiar de compañía?

Sí No

7. Señala si los siguientes servicios son más caros de lo habitual (servicios de “tarificación adicional”).

	Si	No
Envío de mensajes SMS a números que comienzan por 2, 79, 3 ó 99.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Llamadas a números que comienzan por 803, 806, 807, 905.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Llamadas a números 902.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. ¿Sabes que, para evitar sorpresas en la factura, puedes solicitar a tu operadora que limite los servicios de “tarificación adicional”?

Sí No

9. ¿Has tenido algún problema con tu operadora en relación a estos temas?

	Si	No
Permanencia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Factura.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Portabilidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarificación adicional.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servicios de Internet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Otros ¿Cuál?

(Si has respondido “sí” en algunas de las opciones anteriores)

¿Se solucionó el problema de forma satisfactoria?

Sí No No he reclamado