

# Los comerciales de Jazztel llaman hasta 20 veces a un mismo número en 24 horas

La operadora integrada ahora en Orange es la que más reclamaciones por abonado recibió en 2015, según un informe del Ministerio de Industria

Ramón Muñoz

Madrid 13 JUN 2016 - 08:57 CEST

The screenshot shows the Jazztel website interface. At the top left is the Jazztel logo with the text 'Distribuidor Autorizado'. To its right, it says 'Información y Contratación Teléfono GRATUITO'. On the far right, the phone number '900 834 176' is displayed. The main content area is divided into several sections: 1. A large banner for 'JAZZTEL ADSL + MÓVIL' featuring a couple taking a selfie. It lists 'ADSL' with 'hasta 30 mbps MÁXIMA VELOCIDAD' and 'MÓVIL' with '2GB PARA NAVEGAR LLAMADAS ILIMITADAS'. Below this, it says 'ELIGE TU SMARTPHONE GRATIS' and 'ALTA VELOCIDAD GRATIS' and 'INSTALACIÓN GRATIS'. A red banner at the bottom of this section reads 'SÓLO ESTA SEMANA 2 LÍNEAS DE MÓVIL GRATIS'. 2. A white box on the right with the heading '¡Infórmate Ya! ¡Te llamamos GRATIS!' and a form for 'Tu teléfono'. It includes a 'Lláname ahora' button and logos for 'Política de privacidad', 'ECONOMÍA EUROPEA', and 'CONFIANZA ONLINE'. 3. A bottom right section with a beach scene and a blue seal that says 'SIN SORTEOS REGALO DIRECTO'. Below it, it advertises '4 Fines de Semana Hotel para 2 personas'.

Página web

de Jazztel.

La competencia en el sector de las telecomunicaciones es feroz. La facilidad para cambiarse de compañía gracias al mecanismo de la portabilidad hace que las operadoras utilicen tácticas agresivas para robarse clientes entre ellas. Pero a veces esas prácticas resultan asfixiantes para los usuarios.

Jazztel, ahora integrada en Orange, es la compañía que lleva más al extremo esta práctica. Los comerciales de esta operadora llegan a llamar hasta 20 veces al día a un mismo número para realizar ofertas comerciales no deseadas. Esta práctica se agrava aún más si se tiene en cuenta que las llamadas se producen pese a que el usuario ha rechazado desde el primer momento cualquier oferta comercial y ha pedido expresamente que no le vuelvan a llamar.

## **El código de buenas prácticas dice que no se puede llamar a un mismo número en tres meses**

Así lo pudo comprobar este diario, uno de cuyos redactores recibió hasta 20 llamadas de un comercial de la plataforma de un *call center* de Jazztel en 24 horas. La primera llamada se produjo el 27 de mayo y en ella el comercial ofrecía un cambio de compañía. El destinatario de la llamada le informó que se trataba de un número de empresa y que, por tanto, no estaba interesado en recibir ninguna oferta comercial. Y le avisó expresamente de que no le volvieran a llamar al tratarse de una línea que usaba para su trabajo.

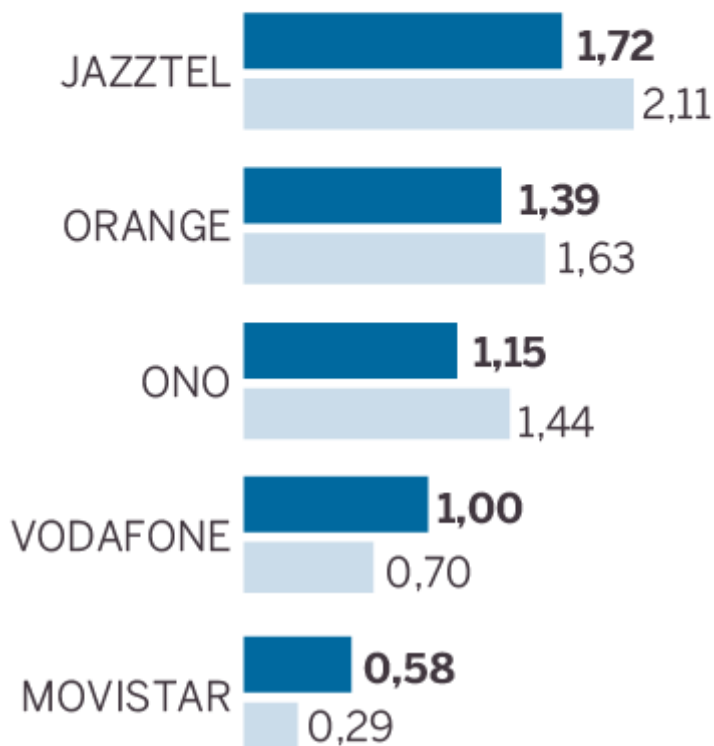
La plataforma hizo caso omiso de esta advertencia. El lunes, día 30, volvió a la carga con tres llamadas más, pese a que se le volvió a insistir al comercial que no iba a atender ninguna oferta comercial. Al día siguiente, una vez registrado el número como *spam*, la plataforma realizó 20 llamadas en 24 horas en horario comercial. En concreto, en la tarde del día 31, desde las 17.00 horas hasta las 20.42 horas, y desde las 12.26 horas del día 1 de junio hasta las 16 horas, se produjeron dos tandas de llamadas consecutivas en ráfagas de una llamada cada 18 minutos aproximadamente.

## RECLAMACIONES SEGÚN EL TIPO DE SERVICIO

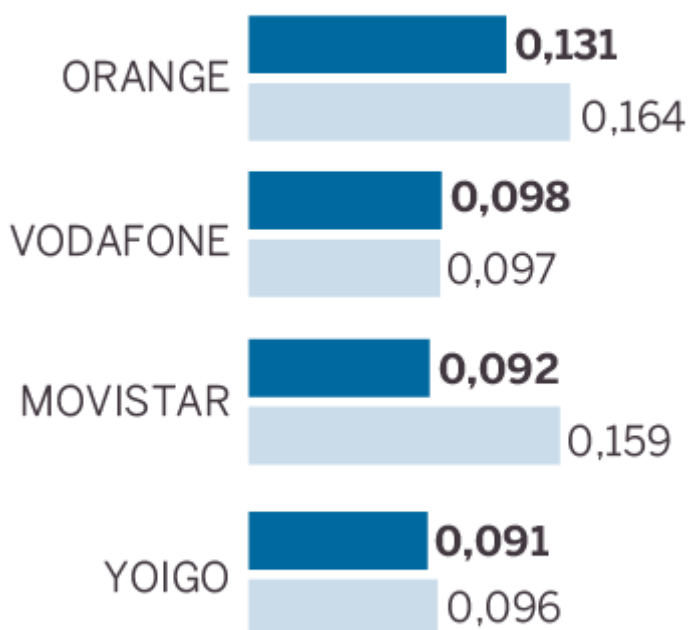
Quejas por cada 10.000 abonados

■ 2015 ■ 2014

### ACCESO A INTERNET FIJO



### ACCESO A INTERNET MÓVIL



## **La compañía más reclamada**

Las estadísticas avalan que Jazztel, es con diferencia, el operador peor valorado y que el que más quejas recibe. [Se trata del segundo año consecutivo en que la empresa encabeza la lista de las compañías con más nivel de quejas.](#) Jazztel se fusionó en 2015 con Orange tras ser adquirida por la multinacional francesa, pero mantiene una marca y un servicio de televenta propios.

La operadora, junto con su matriz Orange, encabezó prácticamente todas las listas de reclamaciones por los distintos servicios (fijo, móvil, paquetes e Internet) recibidas en 2015 por la [Oficina de Atención al Usuario de las Telecomunicaciones](#), dependiente del [Ministerio de Industria](#).

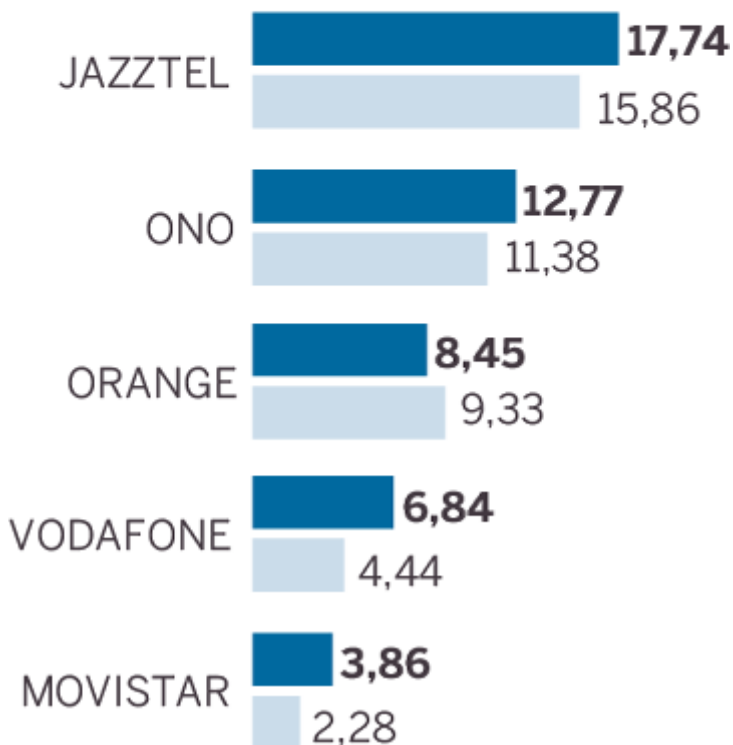
[Así, en la comercialización de paquetes de voz y datos fijo](#), el principal producto de Jazztel, recibió 17,74 reclamaciones por cada 10.000 abonados en 2015, un 11,8% más que el año anterior, seguido de Ono (12,77), Orange (8,45), Vodafone (6,84) y Movistar (3,86).

## RECLAMACIONES SEGÚN EL TIPO DE SERVICIO

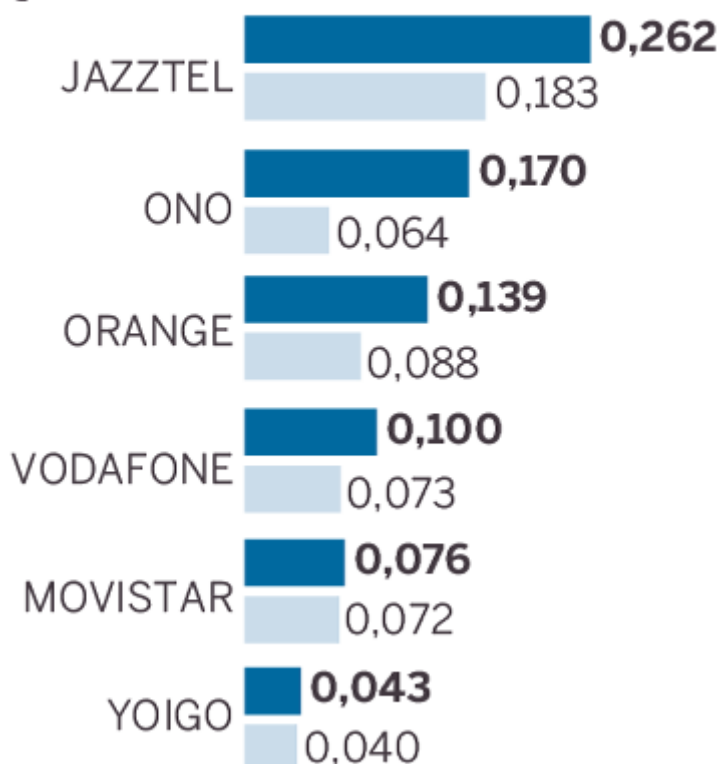
Quejas por cada 10.000 abonados

■ 2015 ■ 2014

### PAQUETE DE VOZ Y DATOS FIJO



### QUEJAS ATENCIÓN AL CLIENTE



Jazztel también tiene el servicio al cliente que más quejas acumuló en 2015 en relación a sus abonados, (0,262 quejas por cada 10.000 clientes), y el que más reclamaciones generó por el acceso a Internet fijo (0,72).

En telefonía móvil, Orange ocupa el primer lugar por reclamaciones (2,42 por cada 10.000 abonados), seguido de Vodafone (2,10). Yoigo es el operador que menos denuncias recibe (1,06 por cada 10.000 abonados) por su servicio móvil. También en los paquetes de voz y datos móvil Orange es la más reclamada (0,52) y Movistar (0,10) la que menos reclamaciones recibe.

Los operadores firmaron un código de buenas prácticas que se incumple sistemáticamente. Entre las cláusulas suscritas están la de no repetir la llamada en tres meses al mismo número; no exceder en tres segundos la respuesta tras la llamada; no llamar a consumidores de la lista Robinson (aquellos que no quieren recibir ningún tipo de comunicación comercial); facilitar una información veraz para que el consumidor pueda tomar una decisión; identificación del número desde el que se realiza la llamada; identificación de la operadora y la empresa que la realiza; respetar los horarios (de lunes a viernes en horario comercial, sábados por la mañana y prohibición para domingos y festivos) y no utilizar medios desleales para denigrar a la competencia.

## **En 2015, disminuyó el número de reclamaciones del sector, especialmente en Jazztel pese a seguir liderando el ránking**

### **Mejora en conjunto**

Pese a estas cifras, el conjunto del sector ha mejorado su situación. Así el número de reclamaciones en 2015 ascendió a 31.030, un 9,6% menos que el año anterior.

Mejoraron todos los operadores en telefonía fija y móvil. El descenso en número de quejas fue más acusado en el caso de Jazztel aunque sigue liderando el ránking.