

Visítalo en: <http://www.labolsa.com/canales/984/>

## CALIDAD-PRECIO DE LOS NÚMEROS DE INFORMACIÓN TELEFÓNICA

Europa Press

7 de octubre de 2004

El 11888 es el número de información telefónica que obtiene la mejor puntuación por su relación calidad-precio, con una nota de 8,47 sobre 10 puntos, según el estudio realizado por la Unión de Consumidores de España (UCE) entre diez proveedores de este servicio.

El estudio suspende a varios números (el 11850, el 11838 y el 11813, que sólo alcanza un 2,32 puntos sobre 10) y otorga un aprobado raspado al 11824 y al 11818.

En la parte alta de la tabla sitúa al 11822 y al 11843, con 6,60 y 6,67 puntos, respectivamente, aunque muy lejos del 11888.

La organización de consumidores considera que estos datos demuestran que "son muchas las cosas que hay que mejorar".

Así, pide que los proveedores faciliten al cliente un teléfono gratuito de atención, facturen por segundos, ofrezcan información de precios en la locución inicial, mejoren los sistemas de reclamación y establezcan tiempos de espera limitados.

El informe revela que el coste del servicio se eleva por encima del euro en cinco de los diez servicios analizados.

En cuanto al porcentaje de consultas resueltas satisfactoriamente, que es un factor determinante en el coste final de la llamada, oscila entre el 56% del 11813 y el 97% del 11888.

Por otra parte, el 11813 y el 11844 incumplen la obligación legal de facilitar información sobre la entidad que presta el servicio en la locución inicial y tampoco facilitan el nombre del operador que atiende la consulta, lo que dificulta una eventual reclamación posterior.

En cuanto a los canales de reclamación puestos a disposición del cliente, el e-mail y el teléfono son los más empleados, pero sólo cuatro (el 11818, el 11822, el 11824 y el 11850) tienen teléfono gratuito.

Únicamente tres (el 11824, el 11843 y el 11888) disponen de dirección postal y sólo dos (el 11811 y el 11888) de fax.

Otro de los parámetros analizados es el modo de enviar la información solicitada. Sólo cuatro proveedores envían la información gratuitamente por SMS, fax o e-mail.

No utilizan ninguno de estos medios el 11818 (por limitación legal), el 11824, el 11838, el 11844 y el 11850.

Además, seis números (el 11811, el 11822, el 11824, el 11843, el 11844 y el 11888) ofrecen al cliente la posibilidad de realizar búsquedas complejas y una llamada diferida gratuita, un servicio que permite evitar tiempos de espera.