

1. ¿Has oído hablar del traspaso de clientes entre operadores?
8520

SI	5640	66.2%
NO	2761	32.4%
NS/NC	119	1.4%

2. ¿Sabes que esta operación tiene un procedimiento administrativo que la regula?
8520

SI	3231	37.92%
NO	2253	26.44%
ME ACABO DE ENTERAR AHORA	2970	34.86%
NS/NC	66	0.77%

2.a ¿Qué organismo crees que ha regulado el traspaso de clientes entre operadores?
3231

MI	2280	70.57%
MSC	313	9.69%
CMT	412	12.75%
NS/NC	226	6.99%

2.b De uno a cinco, siendo uno muy deficiente y cinco excelente, ¿cuál es tu valoración del procedimiento que regula el traspaso de clientes entre operadores?
3231

1	1481	78.12%
2	1043	
3	440	13.62%
4	68	8.26%
5	199	

2.c De uno a cinco, siendo uno muy deficiente y cinco excelente, ¿cuál dirías que es tu grado de conocimiento del procedimiento?

3231

1	862	54.57%
2	901	
3	981	30.36%
4	272	15.07%
5	215	

2.d ¿Sabías que aunque los datos básicos (nombre y apellidos, dirección, teléfono...) de un titular de una línea sean erróneos, el operador que cede el usuario está obligado a dar continuidad a la petición del operador que pide el traspaso en un plazo de 5 días?

3231

SI	450	
NO	2753	85.21%
NS/NC	28	

2.e ¿Sabías que el operador que recibe la petición de traspaso de otro operador no puede comprobar si realmente el titular de la línea ha formulado dicha petición (ya que solo puede comprobar el 5% de las solicitudes y no puede contactar con el usuario)?

3231

SI	772	
NO	2441	75.55%
NS/NC	18	

2.f ¿Sabías que en caso de que el traspaso sea irregular el procedimiento establecido no prevé sanción alguna para el operador ni tampoco compensación para el usuario?

3231

SI	852	
NO	2363	73.14%
NS/NC	16	

2.g ¿Sabías que, en el caso de que un operador solicite el traspaso de tu ADSL con datos incorrectos, puedes quedarte sin comunicación y no figures como cliente de ninguno de los operadores debido a que con los datos incorrectos se ha asignado el ADSL a otra persona distinta, de manera que ya no eres cliente de ninguno y tu ADSL se ha evaporado?

3231

SI	1100	34.05%
NO	1942	60.11%

2.h Cuando se ha sufrido un traspaso indebido, ¿cómo piensas que se puede solucionar este problema y restituir el servicio con el operador inicial que teníamos contratado?

3231

Llamando al operador que tenía contratado inicialmente y solicitar la restitución del servicio a la situación anterior

692 **21.42%**

Llamar al nuevo operador y solicitar que devuelva mi ADSL al antiguo operador

198 **6.13%**

Denunciando el caso ante el Ministerio de Industria y CMT

961 **29.74%**

No hay solución. El operador inicial me dice que no puede hacer nada, que cumplido estrictamente la normativa. El nuevo operador no me soluciona el problema y echa la culpa al primero, aunque me factura

1319 **40.82%**

NS/NC 61 **1.89%**

2.I De acuerdo con lo que conoces del procedimiento de traspasos o de lo que has leído hasta ahora, cuáles dirías, entre las siguientes, que son las consecuencias de sufrir un traspaso irregular de ADSL

3231

Que a partir de ese momento y sin conocimiento previo, se me corta el servicio y empiezo como nuevo cliente de otra compañía distinta a la que yo tenía contratada (como sucede en el slamming) y me factura el nuevo operador

901 **27.89%**

No hay consecuencias, porque si los datos básicos del cliente son incorrectos no se puede efectuar el traspaso entre operadores

49 **1.52%**

Puede ocurrir, que como resultado de esta situación incorrecta, mi servicio ADSL se quede en "el limbo", y no tenga línea ni con mi proveedor habitual ni tampoco con el que ha solicitado el traspaso. Me quedo sin comunicación y sin operador a quien reclamar

2220 **68.71%**

NS/NC 61 **1.89%**

2.J Al hilo de estas preguntas, te importaría volver a evaluar de 1 a 5 (siendo uno muy deficiente y cinco excelente) el procedimiento que regula los traspasos entre operadores

3231

1	2571		94.43%
2	480		
3	91		2.82%
4	10		1.58%
5	41		
NS/NC 38			

3 En los casos de traspasos irregulares (los no solicitados por un cliente, los tramitados con datos incorrectos) ¿quien dirías que tiene una mayor responsabilidad?

8520

la CMT por habilitar un procedimiento carente de garantías	2102	24.67%
Los operadores que piden el traspaso por hacerlo sin el conocimiento del cliente o con datos incorrectos	1058	12.42%
Los dos anteriores	1981	23.25%
Telefónica por no hablar con el cliente o con el otro operador	259	3.04%
Todos por igual	2710	31.81%
NS/NC 410		4.81%

4 ¿Has pedido que un operador te gestione el traspaso de tu línea?

8520

SI	2422	28.43%
NO	5758	67.58%
NS/NC	340	3.99%

5 ¿Has sido objeto o conoces a algún familiar o amigo que haya sido objeto de un traspaso irregular?

8520

SI	2963	34.78%
NO	5217	61.23%
NS/NC	340	3.99%

6 ¿Sabrías decirnos, en el caso que conoces, cuál ha sido el operador que ha solicitado de manera irregular el traspaso?

2963

AUNA	672	22.68%
ONO	34	
JAZZTEL	661	22.31%
UNI2	1170	39.49%
EUSKAL	21	
TERRA	139	
ALBURA	41	
GRUPALIA	9	
NS/NC	216	7.29%