



Estudio de Tuenti Móvil sobre hábitos de conexión a internet en el móvil realizado en colaboración con IPSOS

¿Por qué los jóvenes cambian de operador móvil?

- La cobertura, no tener permanencia y una buena atención al cliente son las tres principales razones de los clientes para cambiar de operador.
- El 40.4% de encuestados que han realizado una portabilidad señala una mejora en el plan de datos como motivo principal del cambio.
- Un 71.4% afirma estar dispuesto a cambiar de operador móvil tradicional a un OMV
- El chat se convierte en uno de los soportes de atención al cliente para el 85% de los encuestados por su rapidez y eficacia.

1/4

Madrid, 25 julio 2014. **Tuenti Móvil**, primer OMV con app de comunicación social integrada, ha publicado los resultados del último estudio realizado en colaboración con la compañía de investigación de mercados **IPSOS** sobre hábitos de uso y opinión de los jóvenes con respecto a internet en el móvil. Esta edición revela, entre otros resultados, que **la cobertura, no tener permanencia y una buena atención al cliente son los factores más importantes a tener en cuenta a la hora de cambiar de operador móvil.**

En este estudio, los encuestados indican que lo que más tienen en cuenta a la hora de cambiarse de operador móvil es **la cobertura (70.2%), no tener permanencia (67.9%), el plan de datos que les ofrecen (67%) y que el operador tenga un buen servicio de atención al cliente (52.7%)**, mientras que lo que menos valoran en ese momento es el nombre de la compañía (22.4%).

En este sentido, en el estudio se preguntó a los encuestados que habían realizado una portabilidad a otra compañía en algún momento cuáles fueron los motivos principales de esa decisión y un **40.4% indica que se han cambiado de operador móvil porque la nueva les ofrece una mejor tarifa de datos**, un **23.7% señalan el descontento general con la compañía** como motivo de cambio y un **16% abandonan sus operadores cuando reciben buenas promociones** por parte de otras.

Para más información:

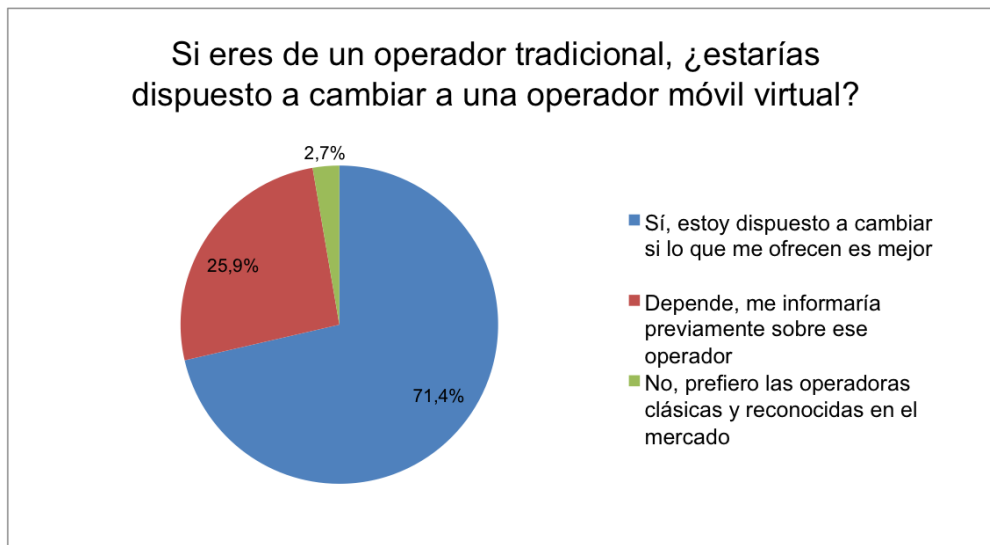
Cristóbal Fernández | cfernandez@tuenti.com | Nuria Fernández | nuria@tuenti.com
blog.tuenti.com | youtube.com/tuenti | flickr.com/tuenti | comunicacion@tuenti.com | [@Tuenti_Movil](https://twitter.com/Tuenti_Movil) | 91 7016524



A la hora de resolver incidencias o consultas, el 57.5% de los encuestados indica que el servicio de atención al cliente de su operador móvil **sólo ha sabido ayudarle en algunas ocasiones**, pero que otras hubiera preferido estar en otra compañía, y un **53.1% valora positivamente recibir atención al cliente directamente a través de chat en su propio smartphone**.

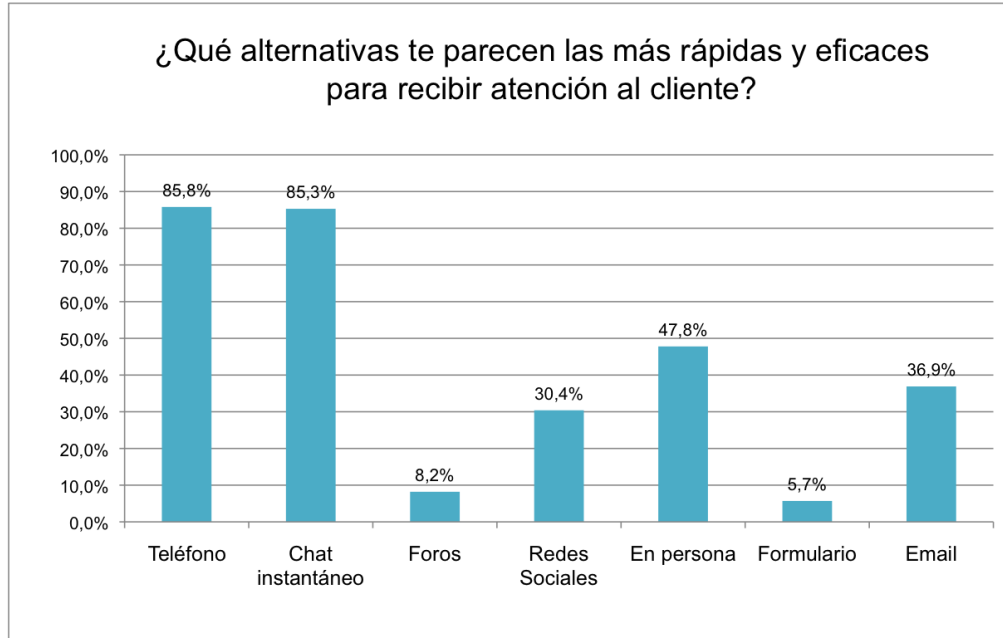
2/4

De hecho, un **71.4% afirma estar dispuesto a cambiar de operador móvil tradicional a un OMV** más pequeño si lo que les ofrece es mejor, mientras que un 46.7% indica que cambiaría a la inversa.



Para más información:

Por último, en cuanto a los **métodos o alternativas preferidas por los encuestados para recibir atención al cliente en función de su rapidez y eficacia, el teléfono y el chat están al mismo nivel y son los ganadores absolutos de esta categoría con un 85.8% y 85.3% respectivamente**, seguidos por atención al cliente en persona, vía email o a través de redes sociales.



Premio ContactCenter a la mejor atención al cliente online

Tuenti Móvil ha sido galardonado recientemente con este [premio en la celebración de los V Premios Platinum ContactCenter](#) por ofrecer la mejor atención al cliente online en la categoría de Mejor Webshop. Además, el OMV ofrece a sus clientes **cobertura Movistar y en ningún caso, ya sean de contrato o de prepago, estos tienen permanencia** con la compañía.

El perfil del usuario encuestado para este estudio se conecta diariamente a internet desde su smartphone o tablet con plan de datos o tarifa plana, pasa más de 30 minutos chateando (58%), en redes sociales (50.5%) y navegando por internet (42.8%) y apenas envía SMS o ve películas en el dispositivo móvil.

FICHA TÉCNICA

- Universo: personas entre 16 y 35 años
- Muestra: 1.005 personas que han respondido voluntariamente
- Fecha de campo: entre el 9/05/14 y 9/07/14
- Error muestral: $\pm 3.15\%$
- Asesoramiento técnico: IPSOS

Para más información:

Cristóbal Fernández | cfernandez@tuenti.com | Nuria Fernández | nuria@tuenti.com
blog.tuenti.com | youtube.com/tuenti | flickr.com/tuenti | comunicacion@tuenti.com | [@Tuenti_Movil](https://twitter.com/Tuenti_Movil) | 91 7016524



Sobre IPSOS

IPSOS, compañía líder de investigación de mercados en España y a nivel mundial, que trabaja para identificar las conductas, actitudes y opiniones tanto de población general como de los líderes de opinión más relevantes de cada sector empresarial y cuyo objetivo es marcar la evolución de nuestro mercado a través del liderazgo intelectual y operacional.

Sobre Tuenti Móvil

Se trata del primer OMV (Operador Móvil Virtual) de carácter social del mercado con [aplicación móvil integrada](#) de comunicación social. Tuenti Móvil es la primera Telco 2.0 que presenta una propuesta de servicio de telefonía en la nube. Enfocada en la experiencia de los clientes, centrada en datos, totalmente online, incorpora funcionalidades únicas en su app, pioneras a nivel internacional, como llamadas de [VOZDIGITAL](#), la gestión de cuenta, atención al cliente o el uso gratis de la misma incluso sin saldo. Además de su componente social y su integración con la app de Tuenti, [el servicio móvil de Tuenti](#) responde a las nuevas tendencias de uso de las comunicaciones que realizan un uso intensivo de datos, apostando fuertemente por facilitar la conectividad total a internet desde dispositivos móviles con las mejores tarifas y con servicios innovadores de valor añadido. Tuenti Móvil ofrece de forma exclusiva a todos sus clientes [Zerolímites](#), que permite llamar, chatear y compartir en Tuenti sin consumir saldo ni datos. Tuenti Móvil revolucionó el mercado con su propuesta datacéntrica y una tarifa simple de 1GB de datos, ya sea en prepago o con contrato, para luego incluir también paquetes con minutos de llamadas a cualquier operador y en cualquier horario. Recientemente ha presentado VOZDIGITAL que permite realizar llamadas desde la app de Tuenti a cualquier móvil o fijo. Tuenti Móvil, que cuenta con la más amplia cobertura del mercado, la de la red de Movistar, tiene en la actualidad más de 200.000 clientes activos y ofrece un servicio de gestión de la cuenta y atención al cliente totalmente online. Tuenti Móvil se comercializa en www.tuenti.com/movil y a través de [más de 2.000 puntos de venta](#) incluyendo tiendas Telecor, Worten, MediaMarkt y Movistar y cuenta con una red de [puntos de recarga](#) de 80.000 establecimientos autorizados.

4/4

Para más información:

Cristóbal Fernández | cfernandez@tuenti.com | Nuria Fernández | nuria@tuenti.com
blog.tuenti.com | youtube.com/tuenti | flickr.com/tuenti | comunicacion@tuenti.com | [@Tuenti_Movil](https://twitter.com/Tuenti_Movil) | 91 7016524