

LOS DESAJUSTES EN LOS PLANES DE PRECIOS PUEDEN SALIR CAROS

El precio justo depende de ti

El **maremágnum de tarifas** que ofrecen los operadores es un campo de minas para el **bolsillo de los usuarios**. No tener el plan adecuado puede salir muy caro; **revisarlo adecuadamente**, en cambio, puede ser muy beneficioso.

Ó. Laá

factura de móvil por usar planes de precios inadecuados. En total, solo el 37 por ciento de los usuarios disfruta de un plan ajustado a su nivel de consumo mensual. De todos los datos un llama poderosamente la atención: los clientes de Movistar son los que mayores ahorros podrían lograr, con una reducción media de la factura del 35 por ciento. En pocas palabras, las tarifas obsoletas y el cobro de consumos mínimos constituyen los principales motivos de gasto excesivo.

Elegir el plan de precios adecuado se ha convertido, en los últimos años, en una misión casi imposible para el usuario de a pie. Llamadas de voz, costes por "roaming" o itinerancia (interoperabilidad entre compañías telefónicas en países distintos), mensajes de texto y multimedia, videollamadas, bonos de descuento y promociones constituyen los elementos de un complejo escenario en el que cada vez resulta más difícil saber cómo optimizar el consumo y ajustarlo al nivel real de gasto del usuario.

Así las cosas, la saturación de la oferta, el exceso de planes y tarifas —muchas veces similares—, el lenguaje y la letra pequeña de las operadoras, así como los inesperados cambios en las condiciones de los contratos, provocan un pequeño pero continuo descalabro mensual en los bolsillos de los consumidores.

El resultado es que, como ya hemos apuntado más arriba, solo el 37 por ciento de los usuarios está disfrutando en España del plan de precios más idóneo, de manera que más de 30 millones de clientes están

Disfrazadas bajo una apariencia de sencillez, los cuadros de tarifas de los operadores de telefonía móvil están llenos de matices y dobleces. Aunque a veces las tarifas básicas no van más allá de cuatro posibilidades, los complementos en forma de números favoritos —o habituales, familiares, etcétera—, pueden mejorar la opción elegida o hacer que gastemos más de lo necesario. Además, no siempre los planes de precios son tan sencillos como las compañías nos quieren hacer creer: comple-

mentos aparte, Orange y Vodafone tienen ocho opciones diferentes y Movistar ofrece hasta cuatro para empezar a hablar. A pesar de que las compañías hablan de la sencillez de sus tarifas, vemos que no lo son tanto. Los españoles gastan de más en su factura de móvil y no son conscientes de ello.

Así se pone de manifiesto en un pormenorizado estudio de la empresa Doctor SIM, compañía española especializada en ahorro de móvil. En él se refleja que los españoles pagan un 32 por ciento de más al mes en su

dejando de ahorrar en su factura mensual. En caso de contar con la tarifa adecuada, sería posible ahorrar una media de 190 euros al año, cantidad que se elevaría hasta los 285 euros para perfiles profesionales.

Diferentes ahorros

El volumen de gasto y el margen estimado de ahorro no son los mismos entre los clientes de las distintas compañías. De hecho, entre las tres operadoras dominantes en España existen desequilibrios no solo en cuanto a cuota de mercado, sino también en la forma en que se distribuye el margen de ahorro, tal y como se constata después de analizar las facturas mensuales de sus clientes.

Movistar destaca como la operadora con la que es posible ahorrar más si se escogiera el plan de precios y de ahorro de una forma adecuada y se vigilara mes a mes el gasto de móvil. Los clientes de la primera firma del país podrían ver reducidas sus facturas hasta en un 35 por ciento.

El segundo puesto lo ocupa Orange, con un margen de ahorro del 32 por ciento como promedio mensual. Vodafone tampoco da excesivos motivos de satisfacción a sus usuarios, que podrían reducir su consumo al mes en un 28 por ciento de media.

El problema de la estacionalidad

El análisis realizado por Doctor SIM en torno a los consumos mensuales de móvil demuestra que buena parte del exceso de gasto se encuentra, en primer lugar, en la elección de planes básicos y de ahorro inadecuados. Así, las características de los planes que el cliente contrató al darse de alta inicialmente pueden no encajar ya con los hábitos de su consumo actual.

A lo anterior le siguen los cobros por servicios mínimos que el cliente rara vez cumple y que, sin embargo, se cobran. En la mayoría de los planes, se establece un gasto mínimo mensual, pero la realidad demuestra que es más habitual de lo que parece no alcanzar ese límite, de manera que se termina pagando a la operadora por un volumen de servicio que no se consume. Movistar aplica un consumo mínimo de 9 euros, lo mismo que Vodafone, y Orange tiene entre 6 y 30 euros al mes de consumo mínimo, dependiendo del tipo de contrato que se cierre.

También constituyen un factor notable en la facturación inadecuada los bonos y las promociones que no se disfrutaron plenamente e incluso que no se llegan a utilizar. Lo mismo sucede con las promociones de temporada: a su conclusión, muchos usuarios que las disfrutaban no se percatan de

Yoigo, la sencillez por bandera

► Aunque no ha sido objeto de este estudio por su —todavía— escasa representatividad, Yoigo es el cuarto operador con red propia y poco a poco va aglutinando una mayor cartera de clientes. Este operador solo cuenta con dos tipos de contrato en su cartera, con 6 euros de consumo mínimo en su plan más sencillo.



que las tarifas cambian de manera radical por otras nuevas que suelen ser mucho más elevadas que las anteriores.

Precisamente, hay que estar ojo avizor con las promociones de temporada que las operadoras presentan en fechas específicas, como Navidad y verano. En estos casos, el cliente se deja seducir por los ventajosos precios ofertados por la operadora para cada llamada o envío de mensajes. Con el tiempo, el usuario termina perdiendo de vista el inevitable pago de la cuota de alta,

EL DATO

CAPACIDAD DE AHORRO MENSUAL POR OPERADORA

Operadora móvil	Porcentaje de ahorro
Movistar	35%
Orange	32%
Vodafone	28%

PRINCIPALES MOTIVOS DEL EXCESO DE GASTO EN EL CONSUMO DE MÓVIL

- 1.- Planes básicos y de ahorro inadecuados
- 2.- Cobro de servicios mínimos que no se utilizan
- 3.- Bonos y promociones especiales
- 4.- Promociones de temporada

SERVICIOS MÓVILES CON MAYOR MARGEN DE AHORRO

- 1.- Servicios de voz
- 2.- Servicios de mensajes cortos (SMS)
- 3.- Tráfico de datos
- 4.- Llamadas internacionales

CANTIDAD DE PLANES DE PRECIOS (SOLO CONTRATOS)

Orange: 8 (Contrato Único, Contrato Decreciente, Tarifa Plana, Tarifa Plana Plus, Contrato Libre, Contrato Mi Tiempo Libre, Contrato Nosotras y Contrato SMS)
 Vodafone: 8 (Nuevo Contrato 1, Vitamina, Vitamina Clásica, Mañana, Tarde, Navega y Habla, Plena y Planes Relax)
 Movistar: 4 (Contrato Movistar, Mi Gente, Tiempo Libre y Único 24 horas)

que muy rara vez se llega a amortizar. Como paradójica consecuencia, se acaba pagando más que si no se hubiera dado de alta en la promoción.

En lo que respecta a los servicios que mayor margen de ahorro permiten, los de voz y envío de mensajes cortos SMS, que son los más populares, se sitúan en las primeras posiciones. El tráfico de datos a través de Internet representa la tercera oportunidad más destacada de ahorro, en tanto que las llamadas internacionales ocupan el cuarto puesto.

Mala costumbre

Otro caso frecuente es el de quien está acostumbrado a pagar una cantidad más o menos constante en su factura mensual y desconoce qué parte de ella está consumiendo realmente. Así, por ejemplo, puede suceder que su factura ascienda a 60 euros, pero no sea consciente de que su consumo solo suma 25. Esa tremenda diferencia, más del doble del gasto, proviene, en la mayoría de los casos de un concepto que muchos clientes no entienden y que se recoge bajo el apartado genérico de "otros". Los 35 euros de diferencia corresponden al mínimo establecido por las condiciones de su plan de precios actual.

Por último, y como elemento agravante de esta creciente problemática, las operadoras efectúan continuos e imprevistos cambios en sus planes de precios y tarifas que rara vez llegan a oídos de los usuarios. La consecuencia más directa de esta situación es que lo que ayer era válido para el bolsillo del consumidor deja de serlo hoy. **C**