



La UCC examina la calidad de los grupos de telecomunicaciones a través de los datos oficiales

MÁSMÓVIL, suspende en calidad global y en el servicio fijo

En el servicio móvil, ORANGE no llega al aprobado

A nivel nacional MOVISTAR vuelve a liderar la calidad con diferencias de hasta el 83%. Los operadores territoriales presentan diferencias significativas en reclamaciones e Internet

La Unión de Consumidores de Catalunya ha evaluado la calidad de los operadores de telecomunicaciones según los datos publicados por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID) y las estadísticas de reclamaciones registradas en la Oficina de Atención de los Usuarios de las Telecomunicaciones (OAUTEL).

Es preciso dejar constancia, de que determinadas prácticas de R sobre el cómputo de reclamaciones recibidas a través de Internet, recientemente denunciadas ante la administración competente y ante Competencia, hacen que UCC tome con reserva sus datos sobre las mismas.

Todos los parámetros recogidos por las fuentes oficiales transmiten información valiosa sobre la forma de proceder de los operadores en el mercado. Además, el examen de la calidad es relevante en la elección de operador porque aporta estabilidad frente a la volatilidad de los precios, al requerir inversiones continuas para que los progresos se consoliden.

Puntuaciones

La Calidad Global es fruto de analizar los datos de calidad y reclamaciones en telefonía fija, telefonía móvil y banda ancha fija y móvil: tiempo de conexión, averías, tiempo de resolución de las mismas, caudal de carga y descarga, reclamaciones en fijo y móvil, etc.)

MOVISTAR con 7,75 alcanza la mayor puntuación entre los operadores presentes en todo el territorio, más de 3,51 puntos por encima del peor. Resulta especialmente significativo que el operador que soporta el servicio universal siga siendo el mejor en términos de calidad después de dieciocho ediciones de este estudio.



El único suspenso lo registra el grupo MÁSMÓVIL, que obtiene una puntuación de 4,24.

A bastante distancia, con una calificación que no llega a los 6,30 puntos se encuentra ORANGE. VODAFONE con 7,61 ocupa la segunda plaza.

Es decir, las diferencias porcentuales del líder se elevan hasta 83%. Es un 28% por encima de la media (6,04) del resto de operadores de carácter nacional.

En el servicio fijo MÁSMOVIL obtiene 2,97 puntos, debido a su volumen de reclamaciones ante la OAU TEL, único dato de este operador que desequilibra la ratio del grupo.

En el servicio móvil es ORANGE el que no llega al aprobado (4,95).

	Grupo Movistar	Grupo Vodafone	Grupo Orange	Grupo MásMóvil	Grupo Euskaltel*
CALIDAD MÓVIL	6,68	6,32	4,95	5,51	7,22
CALIDAD FIJO	8,82	8,89	7,61	2,97	8,35
Calidad Global	7,75	7,61	6,28	4,24	7,79

*Integrado por EUSKALTEL, R y TELECABLE, opera en País Vasco, Galicia y Asturias

OPERADORES PRESENTES EN TODO EL TERRITORIO

Se trata de grupos que operan en todo el territorio prestando servicios de telefonía y banda ancha fija y móvil y, en su caso, televisión. Estos grupos son: MOVISTAR, VODAFONE (VODAFONE y ONO), ORANGE (ORANGE y JAZZTEL), MÁSMÓVIL (MÁSMÓVIL, YOIGO y PEPEPHONE, únicos miembros del grupo sobre los que se ofrece información).

El servicio sobre la red móvil

Los datos relativos a las **velocidades de descarga y subida en banda ancha móvil**, que ponen de relieve que la **media del caudal de descarga** de MOVISTAR se aproxima al 49%, en tanto que el resto de operadores (VODAFONE, ORANGE y MÁSMOVIL) se quedan por debajo del 40%. La **media del caudal de subida** va desde casi el 50% de ORANGE al 59% de VODAFONE.

En cuanto a las **reclamaciones móviles** según la SETID, el primer puesto lo ocupa ORANGE (cerca del 5%), en el otro extremo VODAFONE registra algo menos del 0,5%, MÁSMOVIL supera el 2% y MOVISTAR se queda por debajo de esa cota.

El porcentaje de **reclamaciones sobre cuentas prepago** es de 0,058% en el caso de MOVISTAR. El peor dato corresponde a VODAFONE que se acerca al 2%.



Las **reclamaciones sobre facturas** se aproximan al 1% en el caso de ORANGE. El mejor ratio corresponde a VODAFONE (0,085). El resto de operadores se encuentran entre 0,32% y 0,66%.

Los **tiempos de resolución** de reclamaciones van de los casi 4,5 días de VODAFONE a los cerca de 17 de MOVISTAR.

Por su parte, la OAUTEL, sitúa a VODAFONE con el peor índice de las reclamaciones móviles (4,20) y a ORANGE con el mejor dato (1,27).

En relación con los **servicios convergentes**, el volumen de reclamaciones se mueve entre los 1,87 de MOVISTAR y 11,25 de VODAFONE, Grupo MÁSMÓVIL (5,58) y Grupo ORANGE (4,22). Los servicios convergentes tienen una especial transcendencia en la composición del mercado español, ya que su volumen se eleva al 78% del número de líneas existentes.

Por último, los registros del organismo hacen referencia a las **quejas sobre la atención al cliente**. MOVISTAR presenta el menor volumen, 0,19 y VODAFONE alcanza más del doble (0,49).

El servicio sobre red fija

Como se mencionaba anteriormente el único dato que comparte el grupo MÁSMOVIL sobre la red fija es el del **volumen de reclamaciones ante la OAUTEL relativas a las comunicaciones fijas**. El grupo se caracteriza por una enorme disparidad de valores: un volumen próximo a las 64, en el caso de MÁSMOVIL y cerca de 3,5 las de PEPEMOBILE. La media del grupo multiplica por más de 3 el volumen de MOVISTAR (9,96), septuplicándolo en el caso de MÁSMOVIL, la cabeza del grupo.

MOVISTAR también presenta el menor índice de **reclamaciones según** la SETID, cerca del 2,53%. VODAFONE, por su parte, casi duplica ese nivel (4,57%).

Los **tiempos de resolución** de reclamaciones de VODAFONE son los más bajos (6,27 días) y también las **reclamaciones sobre facturas** (0,7%). ORANGE se aproxima al 1% en este parámetro y MOVISTAR se sitúa en los 16 días en la resolución de reclamaciones.

En cuanto al **porcentaje de averías** por línea de telefonía fija es ORANGE el peor operador a nivel nacional (2,48); VODAFONE, por su parte, se encuentra en el otro extremo (1,62).

Mientras, el menor **plazo objetivo de reparación de averías**, corresponde a MOVISTAR (46 horas), en tanto que VODAFONE y ORANGE fijan su plazo en 48 horas. Además de comprometer el menor plazo objetivo, es MOVISTAR quien presenta el mayor **porcentaje averías reparadas** en el plazo objetivo (94,65%), siete puntos más que ORANGE (87,44%).

El **tiempo máximo registrado** para repararlas oscila entre las 57,48 horas de MOVISTAR y las 94,84 de ORANGE (casi cuatro días), pasando por las 88,13 de VODAFONE (más de 3 días y medio).

En *Internet* las cosas son muy poco diferentes. VODAFONE presenta un **índice de averías** de 1,08%. ORANGE y MOVISTAR están ligeramente por encima de los 2,50.



En cuanto al volumen de **averías reparadas en el plazo objetivo** (48 horas), MOVISTAR, repite rozando el 95%, frente al 87% de ORANGE 86% y al 92% de VODAFONE.

El **tiempo máximo registrado** de reparación oscila entre las algo menos de 53 horas de MOVISTAR y las casi 96 de ORANGE (4 días), pasando por más de 71 horas de VODAFONE (casi 3 días).

El **tiempo de suministro de accesos a la red fija** va desde los casi 13 días de ORANGE a los 17,25 de VODAFONE, situándose MOVISTAR ligeramente por debajo de los 17 días.

En relación con el **acceso a Internet**, ORANGE se aproxima a los 24 días, VODAFONE se sitúa en los 13 y MOVISTAR en los 15.

En relación con los caudales de las **velocidades de subida y bajada**, hay que diferenciar entre las *redes de fibra o cable*, en las que todos los operadores nacionales se sitúan cerca o por encima del 95% en ambos caudales, hasta los 104%/101% de ORANGE. En el ADSL, el mayor caudal de subida corresponde a MOVISTAR (81%) y el menor a ORANGE (69%). En las descargas el caudal medio de ORANGE es del 81%, seguido de VODAFONE (79%) y MOVISTAR (73%).

OPERADORES PRESENTES SOLO EN ALGUN TERRITORIO

En los ámbitos territoriales menores, se examina al grupo EUSKALTEL, compuesto por este operador, R y TELECABLE. Operan solo en algún ámbito territorial (País Vasco, Galicia y Asturias), prestando servicios de telefonía y banda ancha fija, servicios móviles de telefonía y datos (como operadores virtuales) y televisión.

Datos sobre servicio fijo

Por continuar con las **velocidades de subida y bajada**, hay que señalar que los caudales medios de descargas oscilan entre el 90% de y el 99% de TELECABLE. En relación con la media del caudal de subida, TELECABLE registra un pobre 81% (18 puntos menos que la descarga, evidenciando una notable asimetría). EUSKALTEL alcanza el 102%.

Según la SETID, R presenta un nivel bastante alto de **reclamaciones** (4,56%), seguido de TELECABLE (2,82%) y finalmente EUSKALTEL (2,52%).

Los **tiempos de resolución** se elevan a casi 26 días en el caso de R. Mientras EUSKALTEL roza los 20 días y TELECABLE se sitúa en 16.

Las **reclamaciones sobre facturas** están cerca del 1% para R. Los otros dos operadores del grupo están por encima del 0,5%.

Según la OAUTEL, el volumen de **reclamaciones** se eleva en R al 4,41; se aproxima a 3 para TELECABLE y cerca del 2,5 es el registro de EUSKALTEL.



En cuanto al **índice de averías** en *telefonía fija* los datos de la SETID registran unos niveles que van desde 0,83% de R hasta el 1,60% de TELECABLE. Siendo el nivel de **averías reparadas** superior al 97% en 47 horas (EUSKALTEL) o alrededor del 92% en 48 horas para los otros dos operadores.

El **tiempo máximo** registrado para la resolución averías supera las 60 horas en los casos de R y TELECABLE. EUSKALTEL tienen un mejor comportamiento (32 horas).

En *Internet*, R, registra un volumen de **averías** del 3,86%, frente a 2,07% y 1,70% de TELECABLE y EUSKALTEL respectivamente.

En cuanto al volumen de **averías reparadas** en los plazos objetivos (los ya indicados) TELECABLE se queda en un 88%. R llega al 90% y EUSKALTEL eleva el porcentaje al 96%.

El **tiempo máximo registrado** para la reparación de averías es, en el caso de R, de 98 horas (por encima de 4 días) y de 81 horas en TELECABLE (más de 3 días). Por su parte, EUSKALTEL presenta el mejor dato del grupo (46 horas).

El **tiempo de suministro** de accesos a la red fija es de 17 días para EUSKALTEL y TELECABLE y casi 16 para R.

El **tiempo de suministro de acceso** a Internet es de 18 días en el caso de R, 15 días para TELECABLE y casi 9 para EUSKALTEL.

Datos sobre servicio móvil

Carentes de datos sobre caudales, los parámetros evaluados se concentran en las reclamaciones y no todos los operadores del grupo los facilitan.

Así, por ejemplo, según la SETID, solo se dispone de las **reclamaciones móviles** de EUSKALTEL (0,89%) y R que casi doble al otro operador (1,73%). Para estos operadores los **tiempos de resolución** son de más de 18 días en el caso de EUSKALTEL y más de 25 en el de R.

En cuanto a las **reclamaciones sobre factura móvil** los dos operadores mencionados están ligeramente por debajo de 0,5%.

La OAUTEL solo facilita datos relativos a los **servicios convergentes** de los operadores autonómicos, siendo 3,54 el peor registro, que corresponde a TELECABLE. R tiene un volumen de 2,02 y EUSKALTEL, 1,31.

Por último, solo EUSKALTEL tiene **quejas sobre la atención al cliente** con un volumen de 0,09.

En conclusión, en los ámbitos territoriales autonómicos, la puntuación media global que logra el Grupo EUSKALTEL (integrado por este operador, R y TELECABLE) es de 7,79 puntos.



Unió de Consumidors
de Catalunya - UCC

Tel. 93 454 67 76
www.consumidors.org

Nota metodològica

Los datos utilizados para evaluar la calidad de la telefonía e Internet son de elaboración propia a partir de los publicados por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID) correspondientes a 2019 y por la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del mismo ejercicio. Tanto de uno como de otro organismo se toman los datos que facilitan de cualquier operador, a veces sólo uno o dos, como ocurre con MÁSMÓVIL en fijo o con TELECABLE en móvil.

Las puntuaciones se obtienen otorgando 10 puntos al mejor operador en cada parámetro y el resto obtiene una puntuación proporcional; salvo en los casos, por ejemplo, de las velocidades de Internet (caudales de descarga o subida) en el que se puntúa el valor medio en relación con la velocidad comprometida.

Los grupos que operan a nivel nacional se comparan entre sí. En los compuestos por 2 o más operadores se recogen todas las puntuaciones de sus integrantes y se calcula la media en cada parámetro. Dicha media es la que se tiene en cuenta para las puntuaciones.

Los grupos que operan a nivel autonómico también se comparan entre sí para obtener la puntuación de cada uno de ellos, con la media de sus puntuaciones se obtiene la puntuación global del grupo. No se comparan con los operadores nacionales, ya que los datos de unos y otros no son homogéneos por actuar en ámbitos geográficos diferentes.

Grupos de los que se registran datos: MOVISTAR, VODAFONE (VODAFONE Y ONO), ORANGE (ORANGE y JAZZTEL), MÁSMÓVIL (MÁSMÓVIL, YOIGO y PEPEPHONE, únicos miembros del grupo sobre los que se ofrece información) y EUSKALTEL (EUSKALTEL, R y TELECABLE).

Grupo MÁSMÓVIL, compuesto por YOIGO, PEPEPHONE, MÁSMÓVIL y LLAMAYA, a pesar de aproximarse a 1,5 millones de líneas entre ADSL y FTTH de banda ancha fija minorista, ochocientas mil más que EUSKALTEL, apenas facilitan datos sobre el fijo e Internet (aunque reveladores, como el número de reclamaciones registrado en la OAUDEL). En los datos relativos al móvil solo informan de los correspondientes a las dos primeras marcas.