

La qualitat en les telecomunicacions a través de les dades.

Si està pensant en canviar d'operador ha de conèixer aquestes dades

La Unió de Consumidors de Catalunya – UCC ha avaluat la qualitat dels operadors de telecomunicacions segons les dades publicades per la secretaria d'Estat de Telecomunicacions i Infraestructures Digitals (SETID) i les estadístiques de reclamacions registrades en l'Oficina d'Atenció dels Usuaris de les Telecomunicacions i Serveis Digitals (OUATEL).

A tractar-se d'un anàlisi de qualitat en lloc del tradicional anàlisi de preus, variable sotmès a una gran volatilitat, s'obté informació valuosa pel mercat. A més a més, la qualitat necessita inversions que consolidin els seus avenços, el que a la seva vegada contribueix a donar resultats més estables que els relatius a preus.

CLASSIFICACIÓ:

	MOVISTAR	VODAFONE	Grupo ORANGE	Grupo MASMOVIL	EUSKALTEL/ R/ TELECABLE
FIJO	8,13	7,01	6,65	7,39	7,51/5,80/6,16 6,49
MÓVIL	6,22	5,90	3,61	4,60	5,30/3,76/2,31 3,79
MEDIA	7,17	6,45	5,13	5,99	6,41/4,90/4,24 5,14

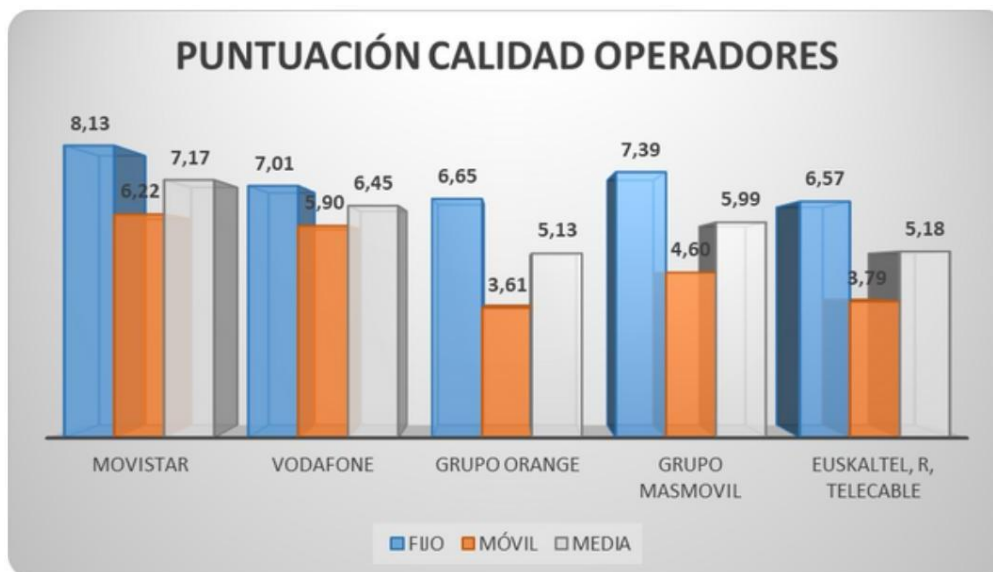
Puntuacions:

La Qualitat Global és fruit a analitzar les dades oficials publicades sobre qualitat i reclamacions en telefonia fixe, telefonia mòbil i Internet: temps de subministrament, averies, temps de reparació de les mateixes, caudal de càrrega i descàrrega, reclamacions en fixe i mòbil, etc.

MOVISTAR es situa, un any més, com el primer classificat tant en qualitat del servei fixe, mòbil i global. Es rellevant que el operador que suporta la prestació del servei universal segueix essent el millor en termes de qualitat, amb diferències del 40% en fixe sobre el pitjor de la taula, R amb 5,80 punts; fins el 169% en mòbil, respecte a TELECABLE (2,31 punts) i fins el 69% en la mitjana, també en relació amb TELECABLE (4,24 punts)

En el servei fixe, MOVISTAR arriba 8,13 punts. El segueixen VODAFONE, MASMOVIL i EUSKATEL que obtenen entre el 7 i 7,51 punts. La resta recorre la franja dels 6 punts, excepte R (5,80).

En el Servicio Mòbil suspensen quatre operadors: el grup ORANGE, el grup MASMOVIL, R i TELECABLE que només obtenen 2,31 punts. VODAFONE aconsegueix 5,90 punts. MOVISTAR lidera amb 6,22 punts.



Amb aquestes dades, la Qualitat Global la lidera MOVISTAR (7,17 punts); les puntuacions més baixes són per R i TELECABLE que suspenen, VODAFONE no arriba al 6,5; ORANGE aprava raspat i MASMOVIL s'apropa als 6 punts.

AVARIES

Segons la SETID, el major percentatge d'averies en Internet corresponen a EUSKATEL i R, 2,15% i 2,20%, únics operadors que superen la barrera del 2%. MASMOVIL, ORANGE i TELECABLE oscil·len aproximadament entre el 1,60% i el 1,80%. MOVISTAR (0,66%) és el millor en aquest capítol. El segueix VODAFONE (0,72%).

En telefonia fixe quatre operadors, TELECABLE, VODAFONE, MASMOVIL y ORANGE, es mouen entre el 1,40% y el 1,84%. Entre el 0,53% y el 0,81%, EUSKATEL, R y MOVISTAR.

No obstant això, tant preocupant com el percentatge d'averies es el temps empleat en la reparació. En telefonia fixe, por damunt de les 100 hores es troben EUSKATEL, ORANGE i finalment R, que s'eleva a 153 hores, quasi 6 dies i mig! En el costat oposat, MOVISTAR i VODAFONE, amb 46 i 36 hores respectivament. A Internet, els temps nos són tant amplis, tot i això a prop de les 100 hores o més està ORANGE, R, TELECABLE y EUSKATEL (102 hores).

Preocupant també es el percentatge d'averies reparades en el temps objectiu en telefonia fixe (48 hores). Mentrestant MOVISTAR s'aproxima al 100%, VODAFONE al 97% i MASMOVIL al 92%, la resta d'operadors repara entre el 85% i el 90%, exceptuant R que no arriba ni al 80%. Tractant-se d'Internet, de nou destaca MOVISTAR, reparant el 99%, seguit de VODAFONE (94%). En aquest cas, la resta d'operadors oscil·len entre el 85 i 89%.

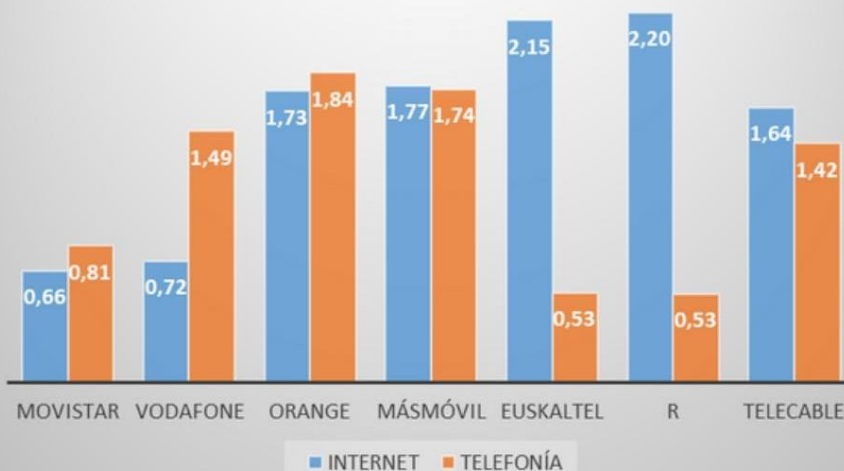
1,84%

Orange obté la pitjor dada al servei fix

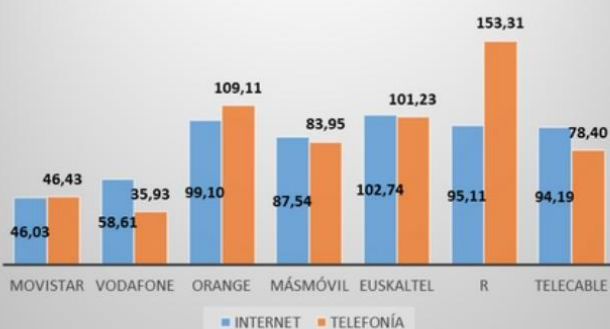
2,20%

R obté la pitjor dada a internet

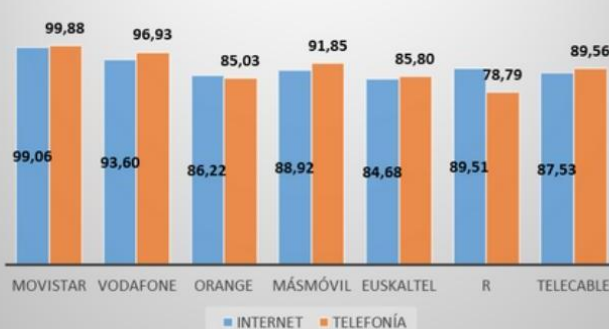
PORCENTAJE DE AVERÍAS



TIEMPO REPARACIÓN AVERÍAS (HORAS)



PORCENTAJE DE AVERÍAS REPARADAS



RECLAMACIONES

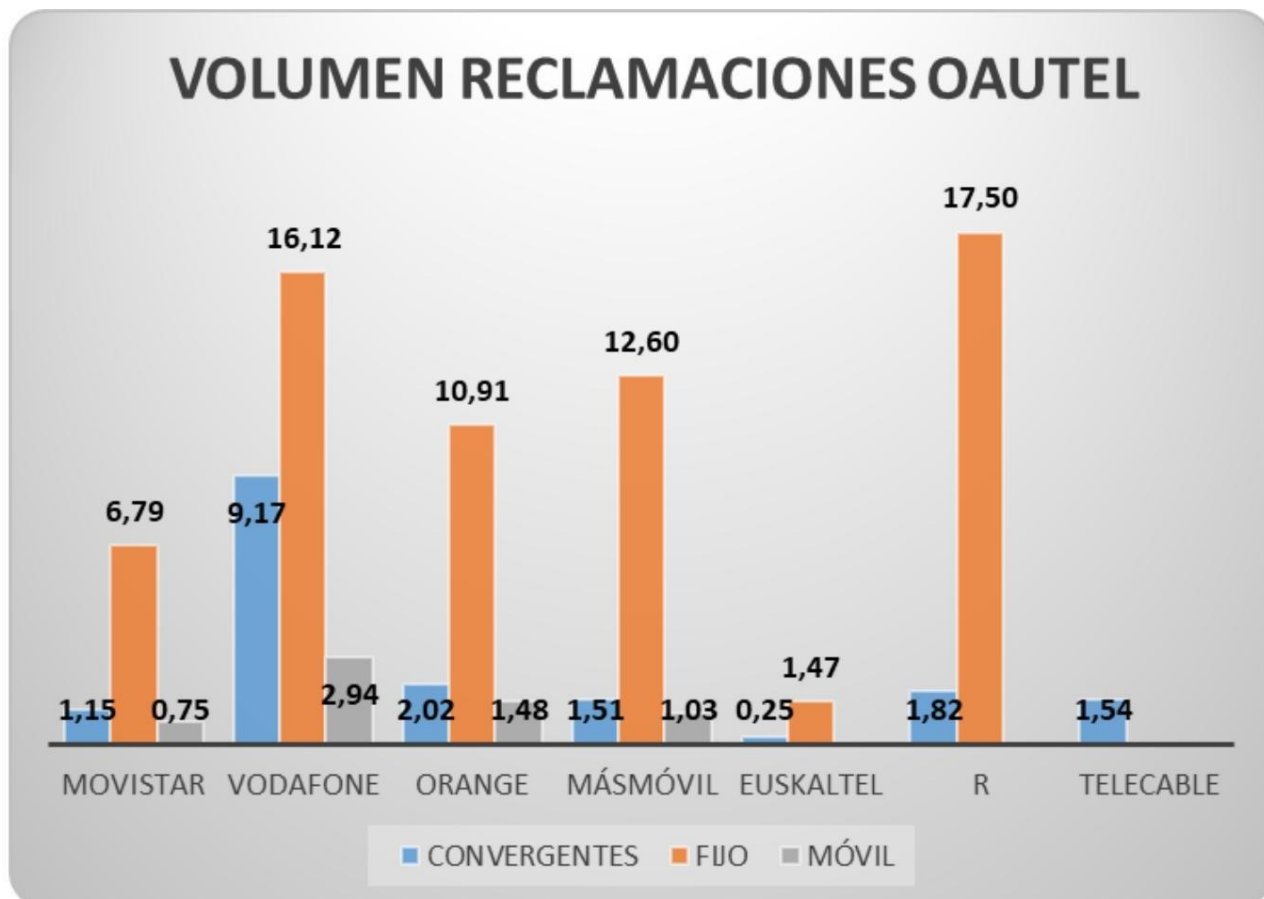
El primer que convé aclarir és, per què resulta important la dada de reclamacions presentades davant la OUATEL? Les reclamacions dels usuaris davant l'Oficina posa en manifest el grau d'insatisfacció dels mateixos, fins l'extrem de fer-los persistir davant la seva reclamació un cop tramitada davant cadascun dels operadors.

Segons la OAUTEL, en les reclamacions en el servei fixe destaca el volum del grup MASMOVIL (12,60 de mitjana) amb YOIGO (20,01) i MASMOVIL (14,53). R (17,50), VODAFONE (16,12) i el grup ORANGE, que ronda el 11 (con JAZZTEL y ORANGE a prop d'aquest llinar). MOVISTAR, PEPEMOBILE (també del grup MASMOVIL) y EUSKALTEL són els millors (6,79, 3,28 y 1,47 respectivament).

En serveis convergents, les millors dades són de EUSKALTEL y PEPEMOBILE del grup MASMOVIL (0,25) y MOVISTAR (1,15). En el polo oposat, VODAFONE (9,17). La resta entre un volum de 1,31 de JAZZTEL i el 2,72 d'ORANGE, essent la mitjana del grup 2,02. MASMOVIL i YOIGO arriben 2,60 i 1,69. En fi, VODAFONE multiplica per 36 la dada d'EUSKATEL i per 8 la de MOVISTAR.

En quant a les reclamacions mòbils, la OAUTEL situa a VODAFONE com el pitjor registre (2,94) i a MOVISTAR com el millor (0,75). YOIGO (grup MASMOVIL) i ORANGE estan en un volum que va del 1 al 1,5.

En relació amb les queixes sobre la atenció al client, els registres de l'organisme assenyalen que MOVISTAR presenta el millor volum, 0,17. VODAFONE y EUSKALTEL ronden 0,5.



Segons la SETID, la freqüència de les reclamacions sobre el servei mòbil oscil·len entre el 0,035% de VODAFONE fins més del 2,5% de MOVISTAR i ORANGE, EUSKATEL, R i MASMOVIL van del 0,14% al 0,60%. En la facturació prepago fluctuen entre el 0,075% de MOVISTAR i el 2% de VODAFONE. Mentrestant que en les referides a contracte s'inverteixen els papers, del 0,037% fins el 1,5%.

Els temps de resolució de reclamacions en el servei mòbil van des dels quasi 20 dies de TELECABLE a quasi 1,50 dies de VODAFONE, passant pels 11 de MOVISTAR, els més de 9 de MASMOVIL i EUSKATEL o els quasi 5,5 d'ORANGE.

En el relatiu a la freqüència de les reclamacions sobre el servei fixe, la SETID mostra una forquilla des del 0,50% de MASMOVIL fins entre el 2% i alguna cosa més del 2,5% de TELECABLE, VODAFONE i MOVISTAR. ORANGE, EUSKATEL i TELECABLE superen el 1%. Els temps de resolució van dels 4,25 dies de VODAFONE fins els quasi quasi 19 de R, 16 de MASMOVIL o 13 de MOVISTAR. La resta entre quasi 7 dies i 8,5.

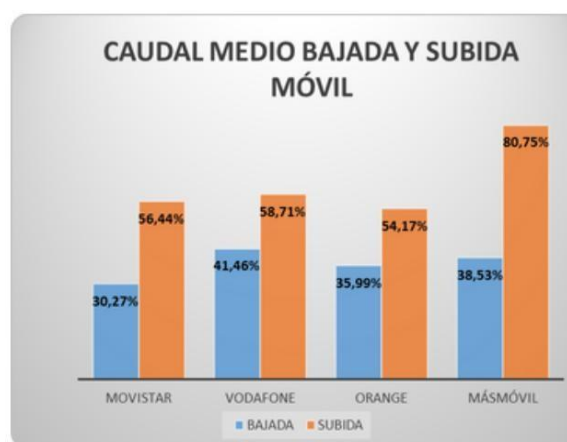
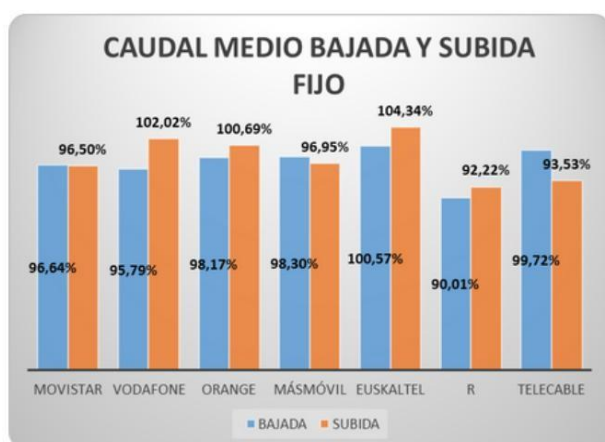
Per últim, les reclamacions sobre factura en el servei fixe presenten uns registres des del 0,09% de MASMOVIL al 0,83% de MOVISTAR.

BANDA AMPLA

En primer lloc, és necessari assenyalar que front a la simetria d'ofertes en Mbps de les velocitats de pujada i baixada que presenten els operadors d'àmbit estatal (1024/1024; 600/600; 300/300; 100/100; 50/50), tot i això només en algun territori (EUSKATEL, R i TELECABLE) presenten asimetries molt intenses (500/50; 300/30, 200/20; 100/10 i 50/5) amb alguna excepció com els 100/100 Mbps de TELECABLE. Desapareixen les mediacions sobre ADSL.

Dit això, el caudal mitjà de descàrrega en les ofertes de fibra i cable, va des del 100% d'ORANGE i EUSKATEL al 90% de R. Per la seva part, el caudal mitjà de pujada en les mateixes ofertes, fluctua entre el 104% d'EUSKATEL fins el 92% de R.

Respecte als caudals mitjans de baixada i pujada en banda ampla mòbil, les dades reflexen percentatges del entre 30% i el 41% en la descàrrega (MOVISTAR i VODAFONE, respectivament), i entre el 54% i el 81% en la pujada, corresponents a ORANGE i MASMOVIL.



90%

R obté la pitjor dada en cabal de

92%

R obté la pitjor dada en cabal de

30%

MOVISTAR obté la pitjor dada en cabal de

NOTA METODOLÒGICA

Les dades utilitzades per avaluar la qualitat de la telefonia i Internet són d'elaboració pròpia a partir de les publicades per la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i Infraestructures Digitals (SETID) corresponents al 2022, que aporten els operadors, i les proporcionades per l'Oficina de Atenció a l'usuari de telecomunicacions del mateix exercici.

Les puntuacions s'obtenen atorgant 10 punts al millor operador a cada paràmetre i la resta obté una puntuació proporcional; llevat dels casos, per exemple, de les velocitats d'Internet (cabals de descàrrega o pujada) en què es puntua el valor mitjà en relació amb la velocitat compromesa.

En els grups compostos per 2 o més operadors es recullen totes les puntuacions dels seus integrants i se n'hi hagi la mitjana.

Grups dels quals es registren dades: MOVISTAR, VODAFONE, ORANGE (ORANGE i JAZZTEL), MÀSMÒBIL (MÀSMÒBIL, IOIG i PEPEPHONE, LEBARA i LAYCAMOB IL). Els operadors que operen en un àmbit territorial restringit (EUSKALTEL, R i TELECABLE) apart.