

LA CALIDAD DE LA BANDA ANCHA

ESPAÑA 2025

**LAS AVERÍAS Y SU GESTIÓN MARCAN LA DIFERENCIA ENTRE
OPERADORES**

**Reclamaciones por controversias entre operadores y usuarios, y quejas por
atención al cliente, otros factores relevantes.**

El caudal de subida y descarga solo es relevante en el móvil, aunque poco

**Movistar se coloca en primera posición de la clasificación de la calidad
global y Vodafone en la última**

Un análisis de la Asociación de Internautas



ÍNDICE	Página
Introducción	2
Calidad global: puntuación	2
Las averías y su gestión, la gran diferencia	3
Las velocidades, poco relevantes	5
Puntuación de la Banda Ancha Fija	7
Puntuación Banda Ancha Móvil	8
Reclamaciones y quejas	9
Resumen de puntuaciones	11
Conclusiones	12
Las cifras de la Banda Ancha nacionales e internacionales	13
Nota metodológica	15

INTRODUCCIÓN

La calidad de la Banda Ancha (BA) fija y móvil en 2025 en España

Las averías y su gestión marcan la diferencia entre operadores en la banda ancha fija

El caudal de subida y descarga solo es relevante en el móvil...y poco

Otro factor relevante son las reclamaciones por conflictos entre los operadores y usuarios, y las quejas por el servicio de atención al cliente

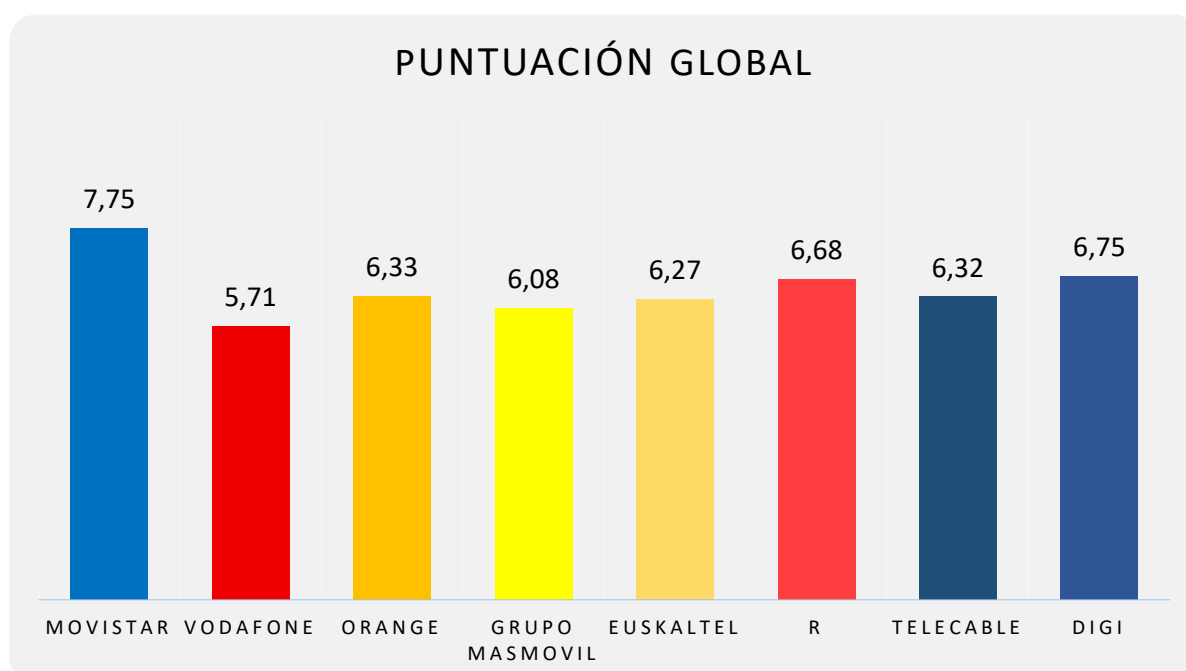
En calidad global, Movistar se coloca a la cabeza de la clasificación con casi 8 puntos, y Vodafone al final sin llegar a los 6

La Asociación de Internautas examina la calidad de la Banda Ancha en España en 2025, sirviéndose para ello de los datos oficiales de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones (OAUT) y sus propias evaluaciones sobre las velocidades de transmisión (casi 8 millones) en fijo y móvil efectuadas por 40 panelistas.

CALIDAD GLOBAL Y FACTORES DETERMINANTES

En **calidad global**, como media de las puntuaciones en Banda Ancha Fija (BAF) y Móvil (BAM), Movistar se coloca a la cabeza de la clasificación con casi 8 puntos, y Vodafone al final sin llegar a los 6. Con más o menos holgura, el resto de los operadores recorre la franja de los 6 puntos.

El estudio de AI revela que las averías y los factores ligados a su gestión marcan las diferencias en la BAF, mientras que las velocidades de descarga y subida son relevantes en la BAM, aunque menos de lo que se pudiera pensar.



Fuente: AI. 2025

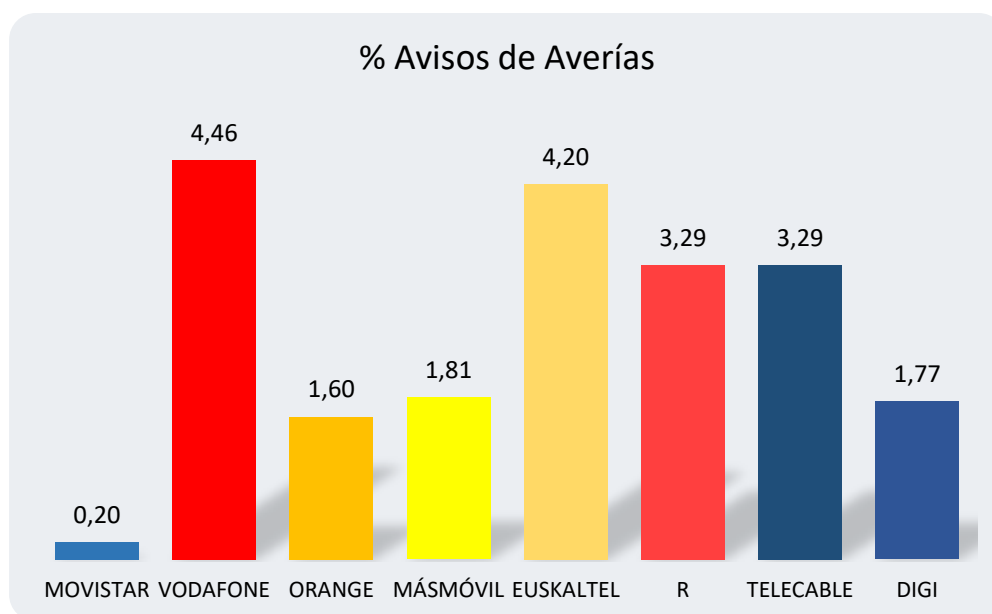
LAS AVERÍAS Y SU GESTIÓN, LA GRAN DIFERENCIA EN BAF

El **dominio absoluto de Movistar en la gestión de las averías y en el bajo porcentaje de las mismas** en relación con sus competidores, sitúa a este operador en la **primera posición del ranking de Banda Ancha Fija (BAF)**, **obteniendo una puntuación de 8,12 puntos**, a 2,67 puntos del peor clasificado en esta categoría, Vodafone, y casi un punto de diferencia con el segundo posicionado, Digi.

En concreto, Movistar es el operador que registra un menor **porcentaje de averías por cada 100 líneas**, 0,20%. Mientras, Orange, Másmovil y Digi, superan el 1,5%. R y Telecable se aproximan a 3,30%. Vodafone (4,46%) y Euskaltel (4,20%) tienen el peor comportamiento.

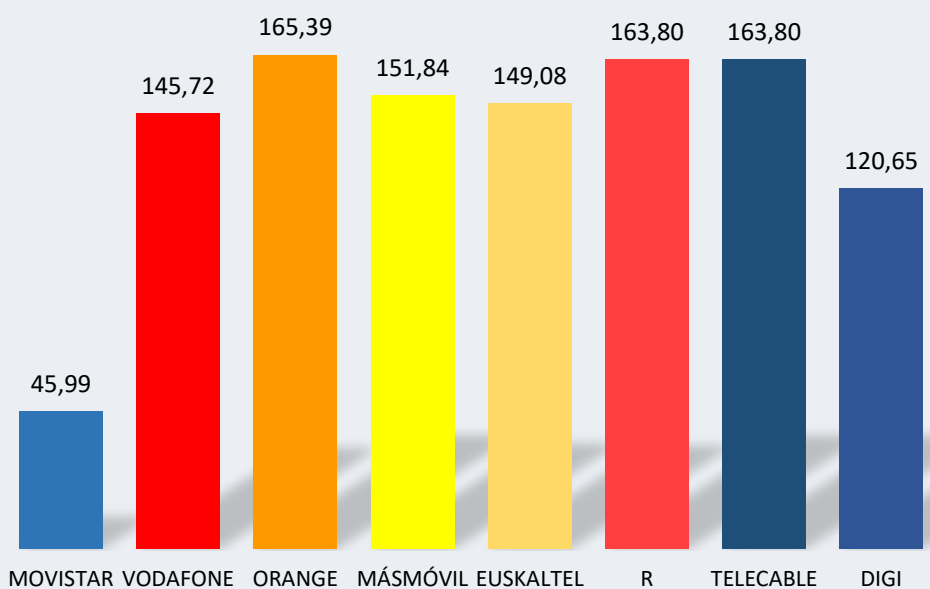
Lo mismo sucede con el **tiempo empleado en la resolución de averías**. En este apartado, Movistar es el operador que mejores tiempos presenta, algo menos de 46 horas. El resto de los operadores superan las 100 horas, moviéndose entre 120 horas (5 días) de Digi y las más de 160 (casi 7 días) de Orange, R y Telecable. Vodafone y Euskaltel se aproximan a las 150 horas (casi 6 días). En definitiva: si bien es importante tener un bajo índice de averías, también lo es garantizar que estas se reparan en un plazo de tiempo asumible.

Para cerrar este capítulo, **el porcentaje de averías reparadas** en el plazo objetivo comprometido por cada operador (48 horas, salvo las 47 de Euskaltel) refleja grandes diferencias. Así, en tanto que Movistar supera el 99%, el resto de los operadores oscila entre el 77% y el 79%, excepto Vodafone (casi 81%) y Digi que se aproxima al 68%.



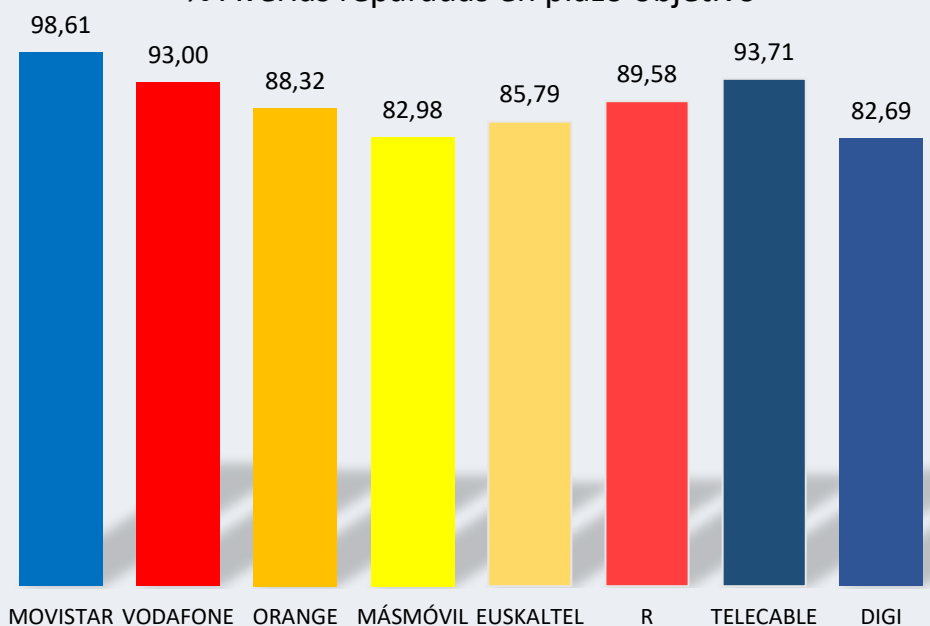
Fuente: SETID 2025. Elaboración propia.

Horas de reparación



Fuente: SETID 2025. Elaboración propia.

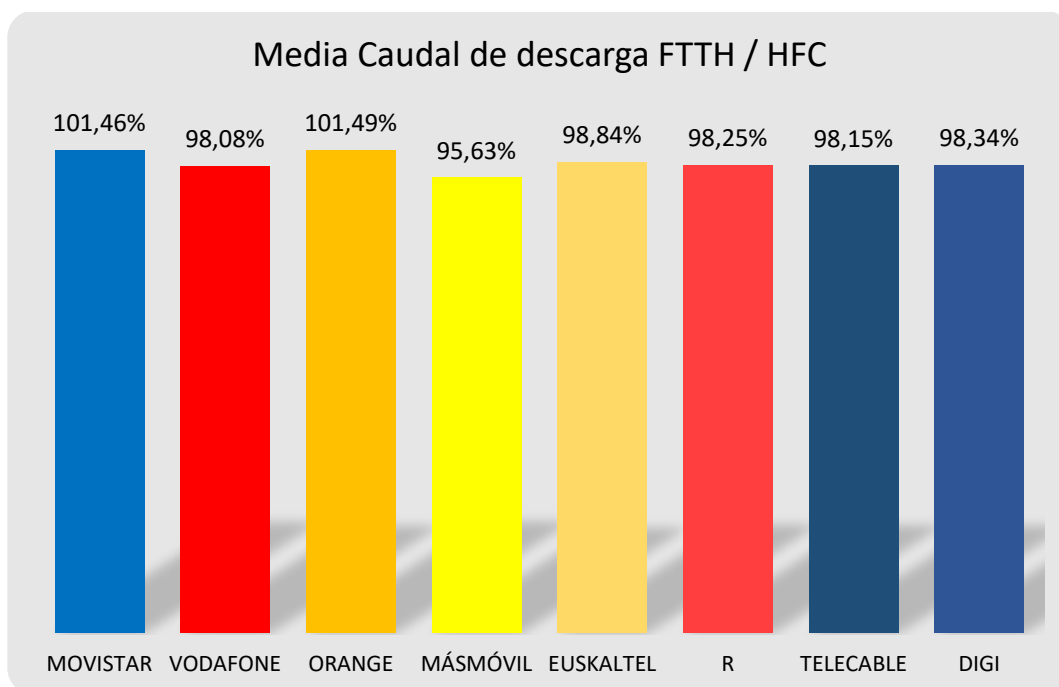
% Averías reparadas en plazo objetivo



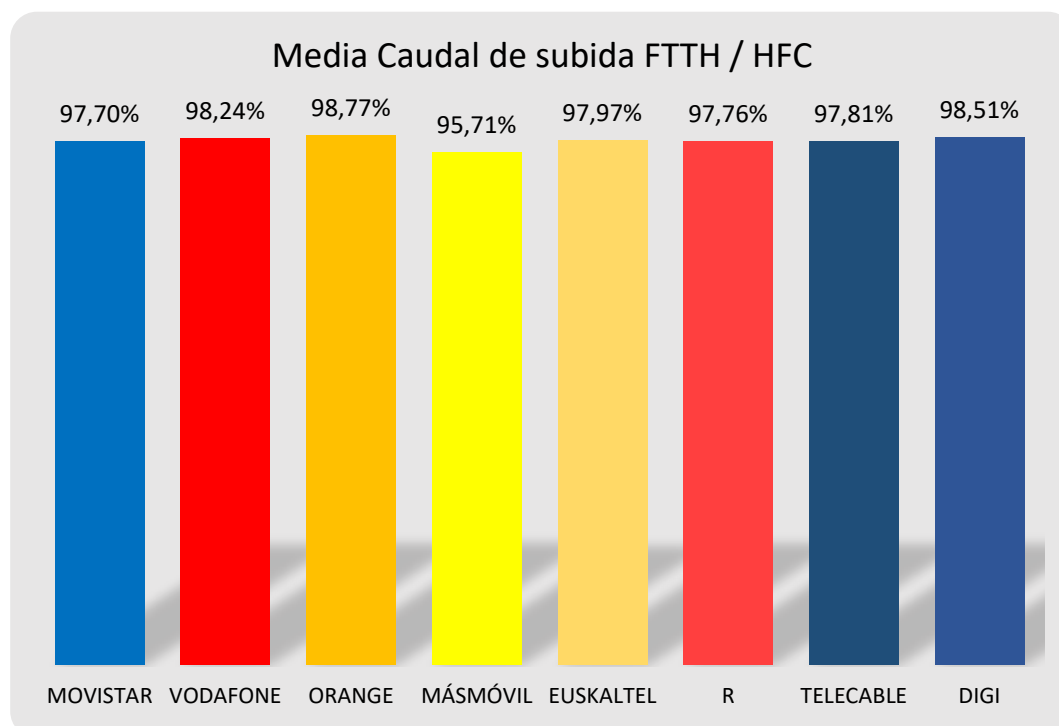
Fuente: SETID 2025. Elaboración propia.

LAS VELOCIDADES CONSEGUIDAS, RELEVANTES, PERO POCO...Y SOLO EN BAM

Las **velocidades de descarga y subida en BAF** aportan pocas diferencias entre los operadores, todos ellos alcanzan medias por encima del 95% tanto en la descarga como en la subida. Así, en **bajada** se registran caudales medios desde el 95,63% (Másmóvil), hasta el 101% de Orange y Movistar; el resto superan con mayor o menor holgura el 98%. En **subida**, el rango va desde el 95,71% de Másmóvil, hasta el 98,77% de Orange.



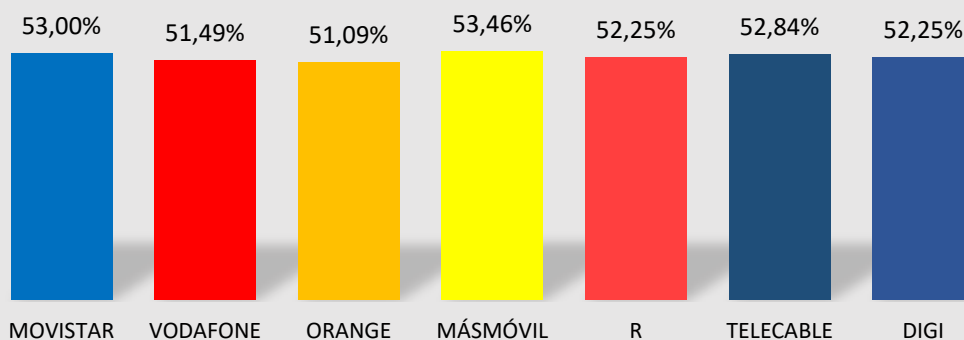
Fuente: AI



Fuente: AI

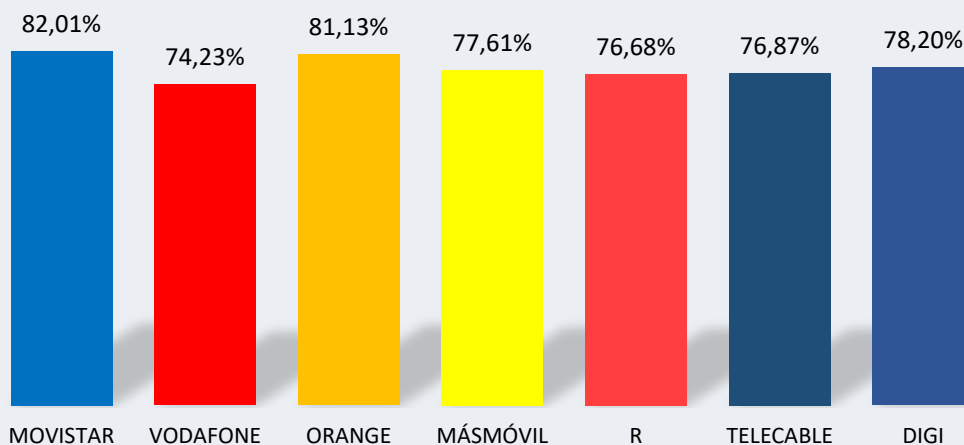
En relación con la **Banda Ancha Móvil (BAM)** los caudales de velocidad medios obtenidos arrojan un panorama bastante similar. De hecho, el **caudal medio de descarga** sobre la oferta de 150 Mb va desde el 51% de Orange hasta el 53,46% de Másmovil, es decir, una muy leve diferencia. En la **subida**, sí se aprecia una diferencia mayor como, por ejemplo, la que reflejan los datos de Movistar (82%) u Orange (81%) y Vodafone (74%). El resto se aproxima al 77% o roza el 78%.

Media Caudal de descarga móvil



Fuente: AI

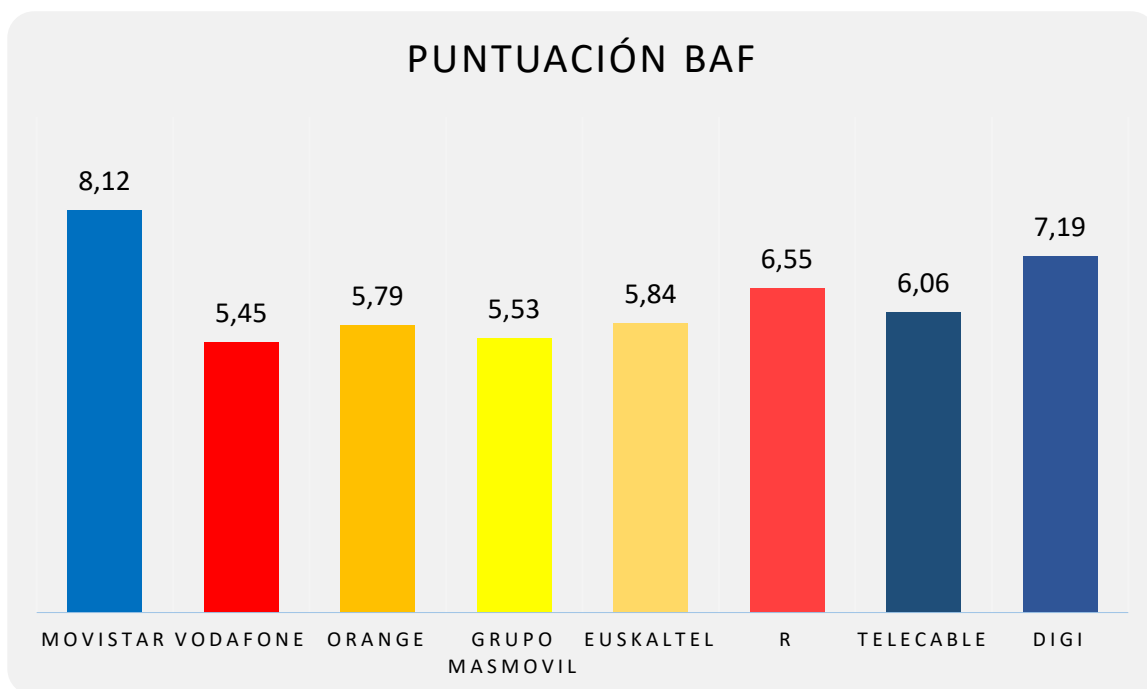
Media Caudal de subida móvil



Fuente: AI

EL RESULTADO EN BANDA ANCHA FIJA

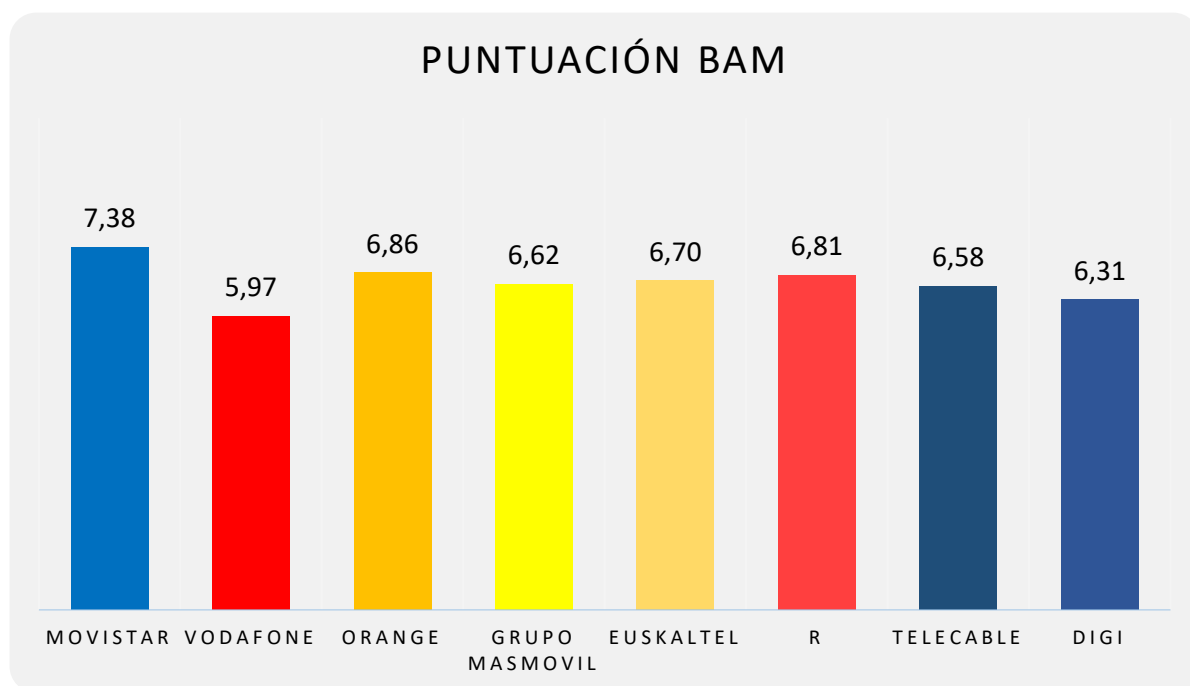
Con todo lo hasta aquí analizado y los resultados de las reclamaciones y quejas de los servicios de atención al cliente que se muestran más adelante, en **BAF** Movistar obtiene 8,12 puntos. En el extremo opuesto, Vodafone (5,45). El resto de los operadores oscila entre los 5,53 de Másmovil y los 6,55 de R. Digi alcanza los 7,2 puntos, situándose en segundo lugar.



Fuente: AI

EL RESULTADO EN BANDA ANCHA MÓVIL

Con los datos examinados, los resultados de la **BAM** sitúan a Movistar en primera posición con 7,38 puntos. En el otro extremo se encuentra Vodafone, que se aproxima a los 6 puntos. El resto de operadores, todos por debajo de los 7 puntos, se mueven en una horquilla que va de los 6,31 a los 6,86.



Fuente: AI

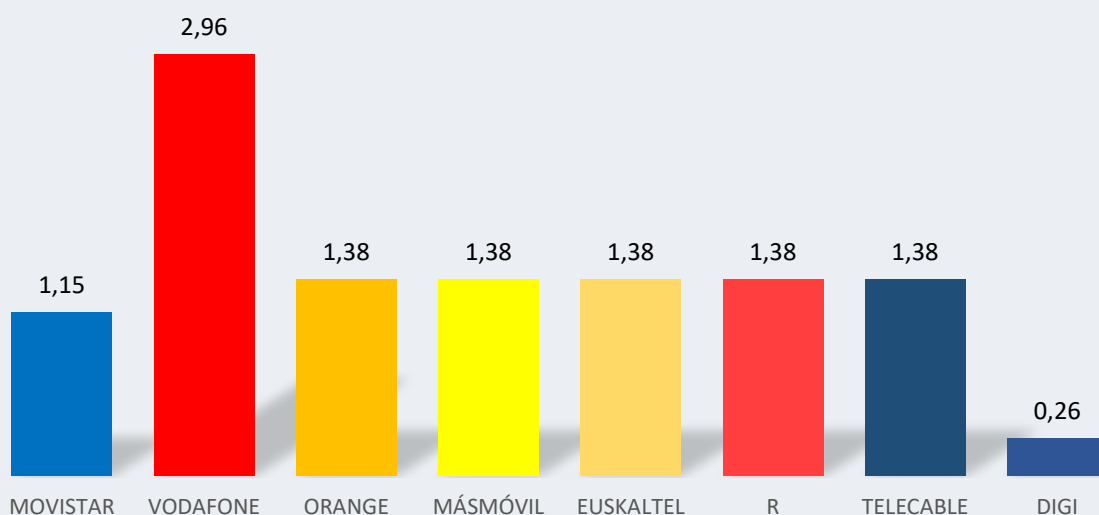
LAS RECLAMACIONES Y QUEJAS

Según datos de la CNMC, casi el 97% de las líneas fijas incorporan una conexión de BAF y lo mismo ocurre con el 90% de las líneas móviles de pospago. En consecuencia, los **servicios convergentes** reúnen la mayor parte de las reclamaciones de los usuarios ante la OAUT. Son, en consecuencia, las reclamaciones que persisten después de haber reclamado ante el operador y son un síntoma de la insatisfacción del usuario. Además, al ser desglosadas por servicios, posibilitan circunscribirse a aquellos que incorporan Internet.

Según la OAUT, en este capítulo el mejor comportamiento corresponde a DIGI con 0,26 por cada 10.000 usuarios. En el extremo contrario, Vodafone con 2,96. Los operadores bajo la órbita de la fusión Másmovil y Orange (estos y Euskaltel, R y Telecable) se sitúan en 1,38. Por último, Movistar registra 1,15.

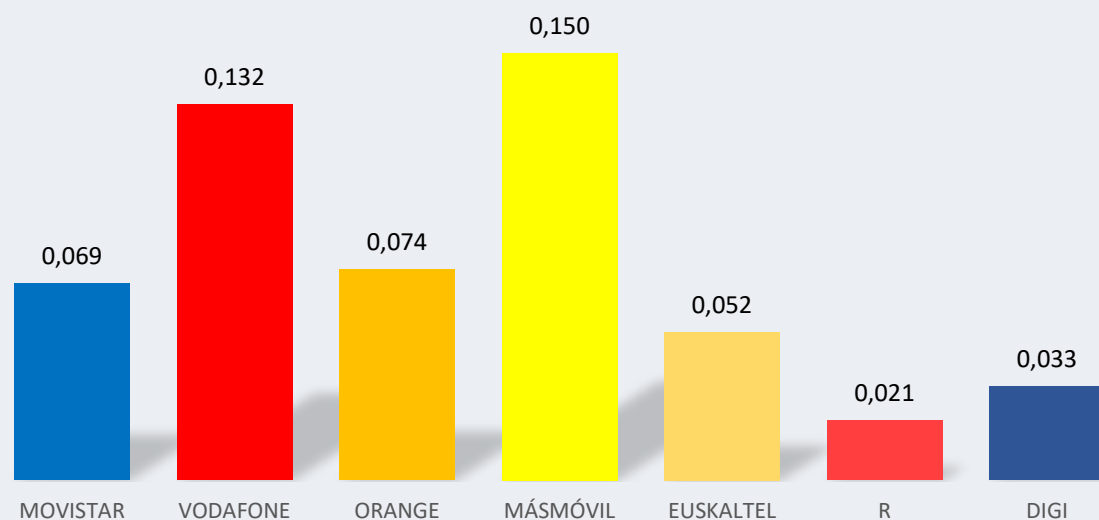
Los servicios de **atención al cliente** constituyen otro apartado que concita las quejas de los usuarios ante la OAUT. En este apartado el mejor operador es R con un volumen de 0,021 por 10.000 abonados. También por debajo del 0,1 se encuentran Digi, Euskaltel, Orange y Movistar. Vodafone presenta un volumen de 0,13.

Reclamaciones Servicios Convergentes



Fuente: OAUT. Último informe 2024. Elaboración propia.

Quejas Atención al Cliente



Fuente: OAUT. Último informe. Elaboración propia.

RESUMEN DE PUNTUACIONES

	MOVISTAR	VODAFONE	ORANGE	Grupo MASMOVIL	EUSKALTEL	R	TELECABLE	DIGI
FIJO	8,12	5,45	5,79	5,53	5,84	6,55	6,06	7,19
MÓVIL	7,38	5,97	6,86	6,62	6,70	6,81	6,58	6,31
MEDIA	7,75	5,71	6,33	6,08	6,27	6,68	6,32	6,75

Fuente: AI. 2025

CONCLUSIONES

- Las averías de internet en la red fija y su gestión (plazos de reparación y porcentaje de las reparadas en el plazo comprometido por el operador) constituyen el elemento nuclear de las diferencias.
- Es preciso seguir haciendo los mayores esfuerzos para mantener la fiabilidad de las redes y, en consecuencia, contener los porcentajes de averías especialmente en aquellos operadores que superan el 1%.
- El carácter esencial de las redes requiere tiempos de reparación prudentes, superar los 5 días o aproximarse a los 7 es ahondar en la incomunicación.
- Establecer un tiempo objetivo de reparación para las averías en Internet y quedarse por debajo del 90% o no alcanzar el 95%, representa un reto para los operadores señalados por estos porcentajes.
- En cuanto a las reclamaciones que tienen por objeto los servicios que incorporan Internet ponen de manifiesto que es preciso mejorar la primera línea de atención a los abonados que radica en las propias empresas. Los tiempos de atención a las averías y el porcentaje de las mismas contribuye, sin duda, a incrementar la insatisfacción de los clientes y a socabar la defensa de sus derechos.
- Por otra parte, las mediciones de velocidad realizadas por nuestros panelistas ponen de manifiesto que, salvo alguna excepción, los caudales de descarga y subida no arrojan grandes diferencias en la BAF.
- Las diferencias son más evidentes en la BAM, aunque la gran limitación sigue siendo que los caudales de descarga y subida son escasos en relación con las velocidades ofertadas.
- En la actualidad las auténticas prioridades de la digitalización, una vez que conocemos la solvencia de las infraestructuras, son:
 - *Acceso a las conexiones de red* por parte de los usuarios
 - *Acceso a los dispositivos necesarios*
 - *Nivel suficiente de formación y conocimiento* en el uso de la tecnología

No obstante, el mantenimiento de las infraestructuras requiere una contribución equilibrada de todos los agentes que se benefician de la transformación digital, incluidas las grandes plataformas digitales que hacen un uso intensivo de las redes, so pena de poner en riesgo la sostenibilidad de unas infraestructuras que requieren cada vez de mayor inversión y que, en caso de no producirse, afectaría a la calidad de la experiencia de todos los usuarios.

- Por otra parte, al objeto de avanzar en la cohesión social y territorial es necesario promover la plena conectividad de alta velocidad, actualmente representada por las tecnologías de fibra óptica y de 5G en todo el territorio, incluyendo a los municipios de menor tamaño. En este sentido la Asociación de Internautas (AI) considera imprescindible impulsar e incentivar los mecanismos de colaboración público-privada para universalizar el acceso a la conectividad y cumplir los objetivos del Plan España Digital 2026.

LAS CIFRAS DE LA BANDA ANCHA en 2024

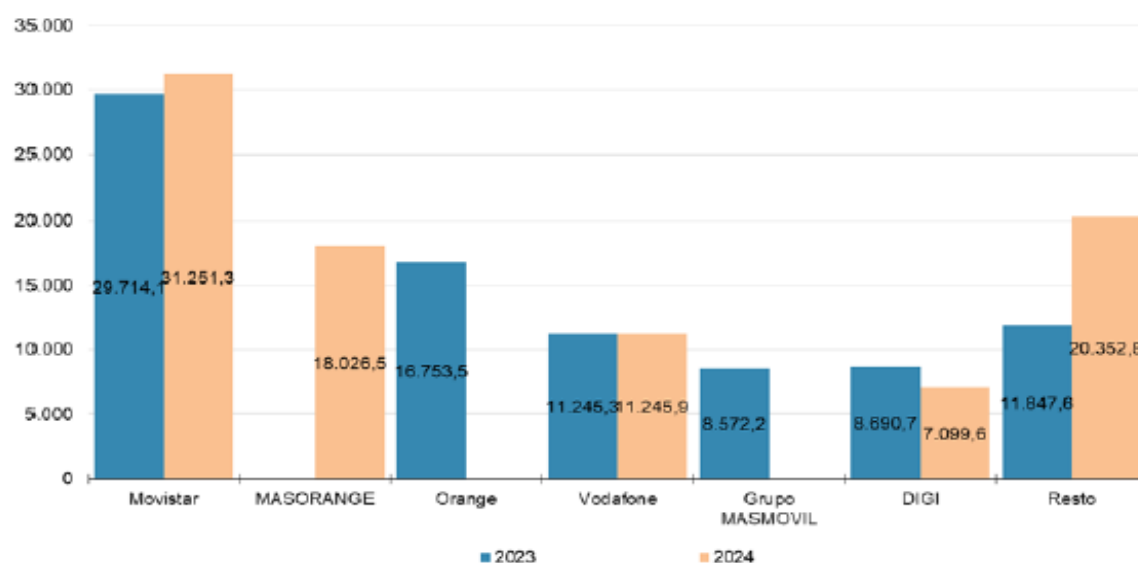
La tabla muestra la foto de las líneas de alta capacidad instaladas y en servicio. También refleja el empaquetamiento de servicios en el móvil y en el fijo.

Se completa esta panorámica con un gráfico de la CNMC relativo a los accesos instalados NGA por operador y con otro relativo a la cobertura FTTP y DOCSIS 3.1 en Europa, en el que se aprecia el buen posicionamiento de España en este tipo de accesos, todo ello a fin de tener una panorámica completa del contexto actual.

DATOS DE BANDA ANCHA 2024		
LÍNEAS MÓVIL POSPAGO	Millones	Paquetes líneas móviles/ líneas móviles postpago
Líneas móviles con uno o más servicios	62,4	89,42%
TOTAL ACCESOS CON BANDA ANCHA FIJA	Miles	Líneas BAF/total líneas fijas
Tel. fija y banda ancha fija	2.288	96,98%
Banda ancha fija, banda ancha móvil, tlf móvil	2.406	
Tel. fija, banda ancha fija y TV de pago	221	
Tel. fija, banda ancha fija, tel. móvil y banda ancha móvil	5.861	
Tel. fija, banda ancha fija, TV de pago, tel. móvil y banda ancha móvil	6.511	
Resto de paquetes	457	
TOTAL DE ACCESOS NGA S	INSTALADOS	EN SERVICIO
	87.537.500	18.352.700
FTTH	80.032.500	17.050.300
HFC	7.505.000	1.302.400

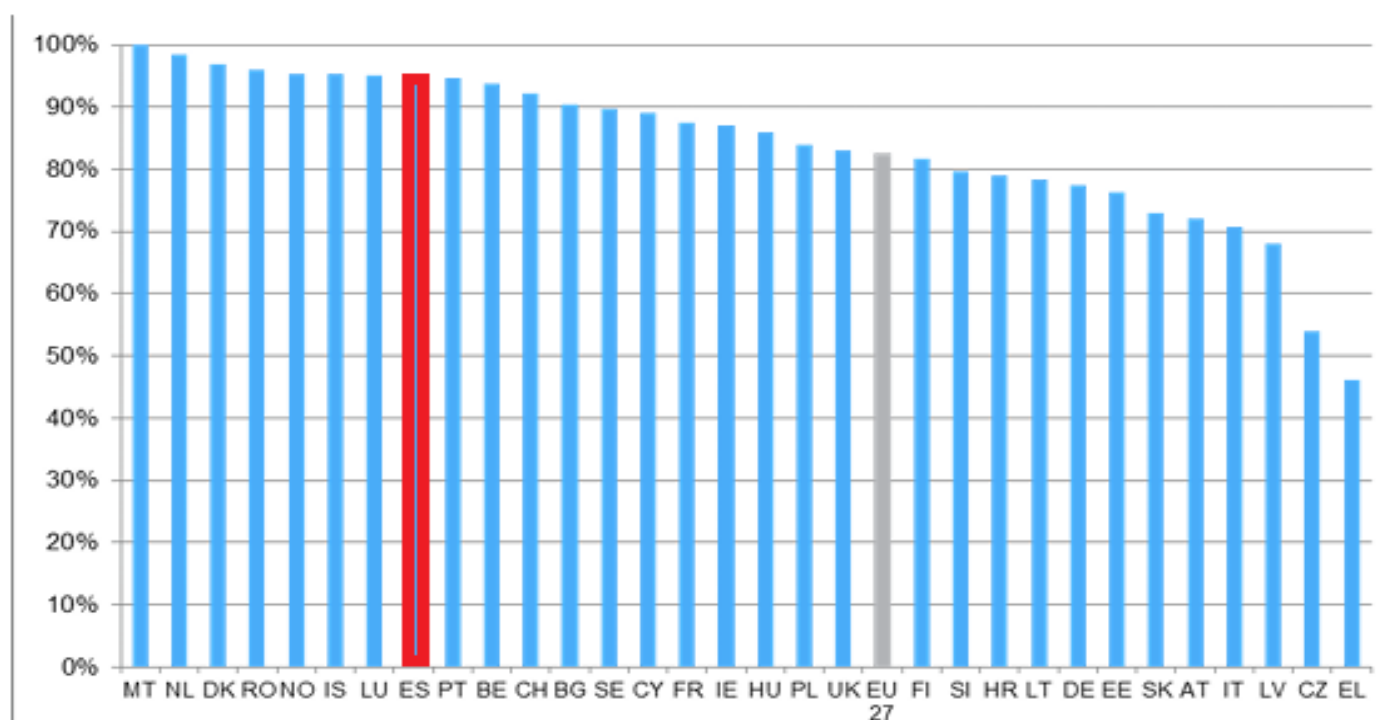
Origen de los datos: Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia".

Gráfico 10: Evolución de los accesos instalados NGA (DOCSIS 3.x, FTTH y FTTN) por operador (miles de accesos)



Fuente: CNMCDData

Cobertura de red fija de muy alta capacidad (VHCN) DOCSIS 3.1 o FTTP por país, 2024



Comisión Europea: Dirección General de Redes de Comunicación, Contenido y Tecnología, OMDIA y Point Topic. (2025). *Cobertura de banda ancha en Europa 2024: informes sobre los avances hacia los objetivos de cobertura establecidos en la Década Digital: resumen*. Oficina de Publicaciones de la Unión Europea. <https://data.europa.eu/doi/10.2759/7907617>.

NOTA METODOLÓGICA

A lo largo de 6 primeros meses de 2025, la AI ha registrado un total de **7.905.914** mediciones de velocidad desde dispositivos móviles y fijos, con las diferentes modalidades de acceso de los principales grupos de telecomunicaciones que operan en España, efectuadas a través de su web por los usuarios, por otros servidores afiliados y por un equipo de 40 panelistas de la Asociación de Internautas.

A estos resultados se han añadido los datos públicos sobre averías de Internet, reclamaciones, etc. A partir de todos ellos se obtiene la calidad de los operadores de BAF y BAM, respondiendo la puntuación final a la media de ambas categorías y, en su caso, a los operadores pertenecientes al mismo grupo.

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.

El 67,5% de las mediciones, 5.337.282, se efectuaron sobre Banda Ancha Fija (BAF), todas ellas sobre tecnología de cable o fibra.

El 22,5% de las mediciones restantes, 2.568.632, se efectuaron sobre BAM.