



Calidad de los operadores de telecomunicaciones

@deces

Asociación pro derechos civiles,
económicos y sociales

LA CLASIFICACIÓN DE LA CALIDAD MEDIA LA ENCABEZA MOVISTAR Y LA CIERRA EL GRUPO ORANGE

LA CALIDAD MÓVIL SE CONVIERTE EN UN LASTRE PARA VODAFONE, R Y GRUPO ORANGE
EN CALIDAD FIJA E INTERNET LAS PUNTUACIONES VAN DESDE LOS 6,65 A LOS 8,17 PUNTOS
LAS CLAVES DE LAS DIFERENCIAS: AVERÍAS Y RECLAMACIONES. LAS VELOCIDADES PESAN, PERO POCO.

- Porcentaje de averías: desde 0,25% al 2,59%
- El tiempo de reparación: desde menos de 2 días a más de 5 días
- El porcentaje de averías reparadas: de casi el 100% al 78%
- Las reclamaciones en fijo pueden superar el 2,6% y tardar 31 días en resolverse.
- Las reclamaciones en móvil llegan hasta el 1,3% y casi 24 días de resolución

Introducción

ADECES, Asociación pro-Derechos Civiles, Económicos y Sociales, ha analizado la calidad de los operadores de telecomunicaciones según los datos que éstos comunican a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID) y las estadísticas de reclamaciones registradas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones (OAUT). Datos referidos tanto a telefonía fija, móvil e Internet.

Puntuaciones

En el servicio de Internet Fijo, MOVISTAR alcanza 8,17. Una puntuación que se sustenta en un bajo nivel de averías, tanto en telefonía fija como Internet, en la rápida resolución de las mismas y en el altísimo porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo de 48 horas.

El grupo Másmóvil se sitúa al final de la clasificación con 6,65 puntos. El resto se aproxima a los 7 puntos o los rebasa ligeramente.

En el servicio Móvil, la calidad se convierte en un lastre para R, Vodafone (a pesar de su buen comportamiento en relación con el número de reclamaciones y su tiempo de resolución) y el grupo Orange que con 3,69 puntos cierra la clasificación en esta categoría. Másmóvil y Euskaltel obtienen 5,91 y 5,26 puntos respectivamente. Movistar logra una nota de 6,27 puntos.

En consecuencia, las máximas diferencias en las notas de los operadores tanto en fijo como en móvil alcanzan un 23% y un 70%.

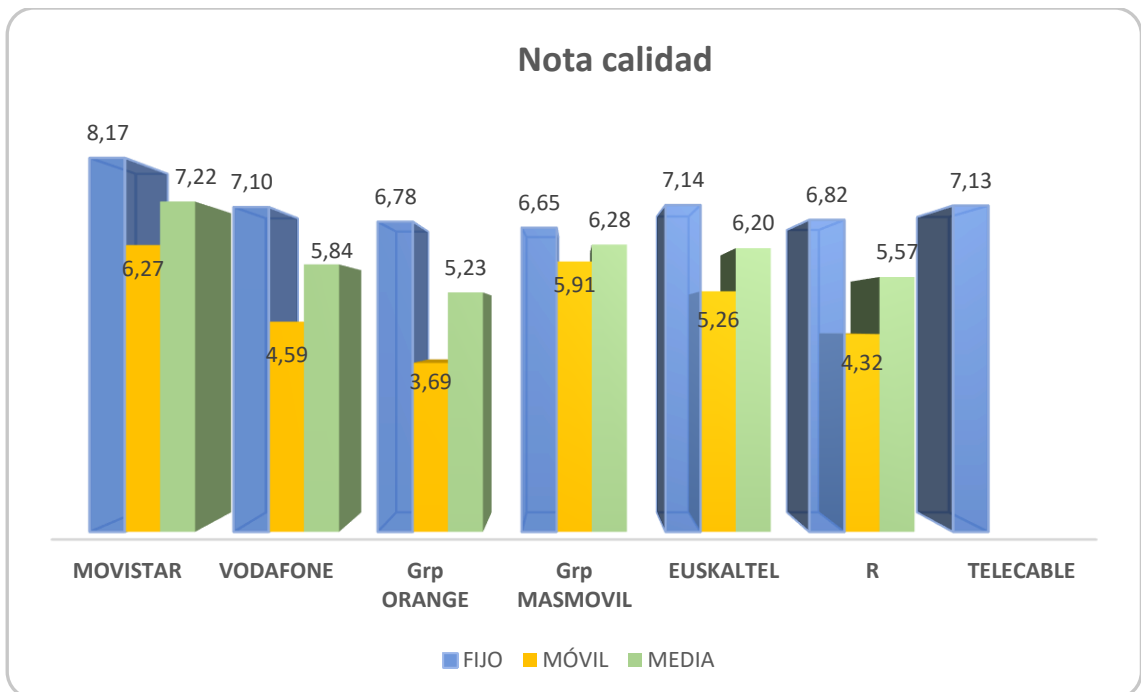
Con estos datos, la Calidad Global la encabeza MOVISTAR (7,22 puntos); las puntuaciones más bajas son para el grupo Orange, Vodafone y R, que obtienen entre 5,23 y 5,84 puntos. Euskaltel logra 6,20 puntos. En este apartado la diferencia porcentual entre el primero y el último es del 38%.

	MOVISTAR	VODAFONE	Grupo ORANGE	Grupo MASMOVIL	EUSKALTEL	R	TELECABLE
FIJO	8,17	7,10	6,78	6,65	7,14	6,82	7,13
MÓVIL	6,27	4,59	3,69	5,91	5,26	4,32	-
MEDIA	7,22	5,84	5,23	6,28	6,20	5,57	**

*Euskaltel, R y Telecable. Operan en País Vasco, Galicia y Asturias, respectivamente.

Resto: todo el territorio. Movistar, Vodafone, Orange (Orange y Jazztel), Más Móvil (Más Móvil, Yoigo, Pepephone).

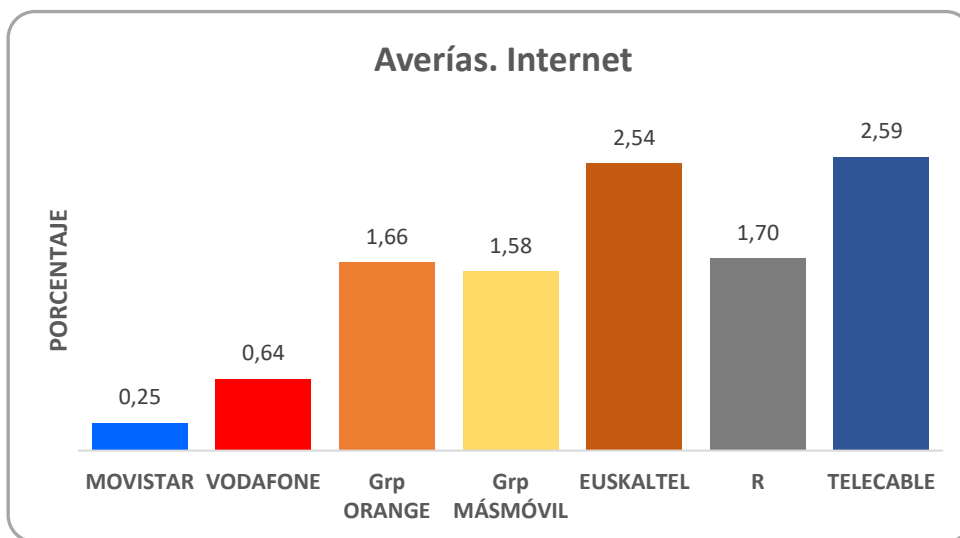
**Telecable no computa en la telefonía móvil porque tan solo ofrece registros para un solo parámetro.



Averías

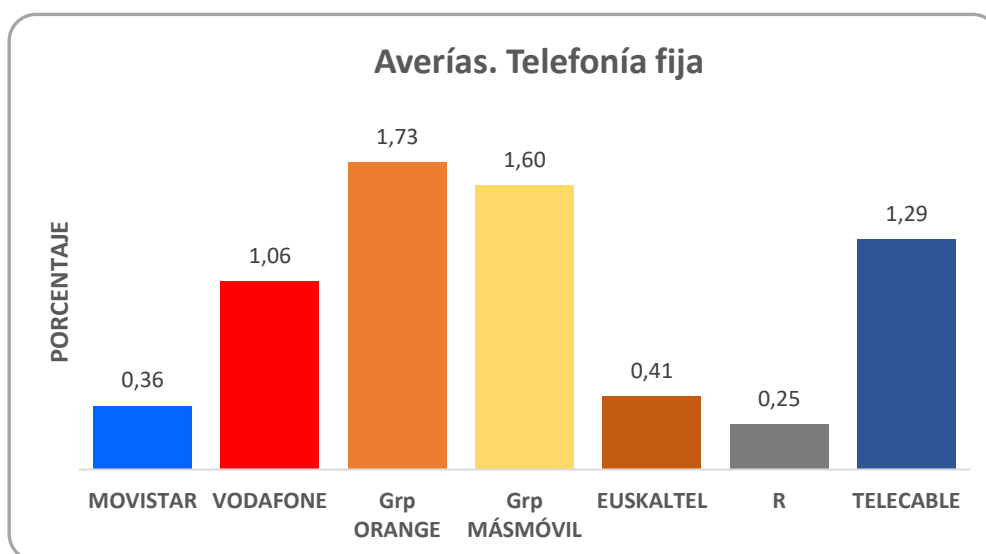
Los parámetros ligados a las averías juegan un papel determinante en la calidad del servicio.

Según la SETID, el mayor porcentaje de **averías en Internet** es para Telecable (2,59%), seguido muy de cerca por Euskaltel (2,54%). En el polo opuesto Movistar (0,25%), al que sigue Vodafone (0,64%). El resto de los operadores superan el 1,50%.



Fuente SETID

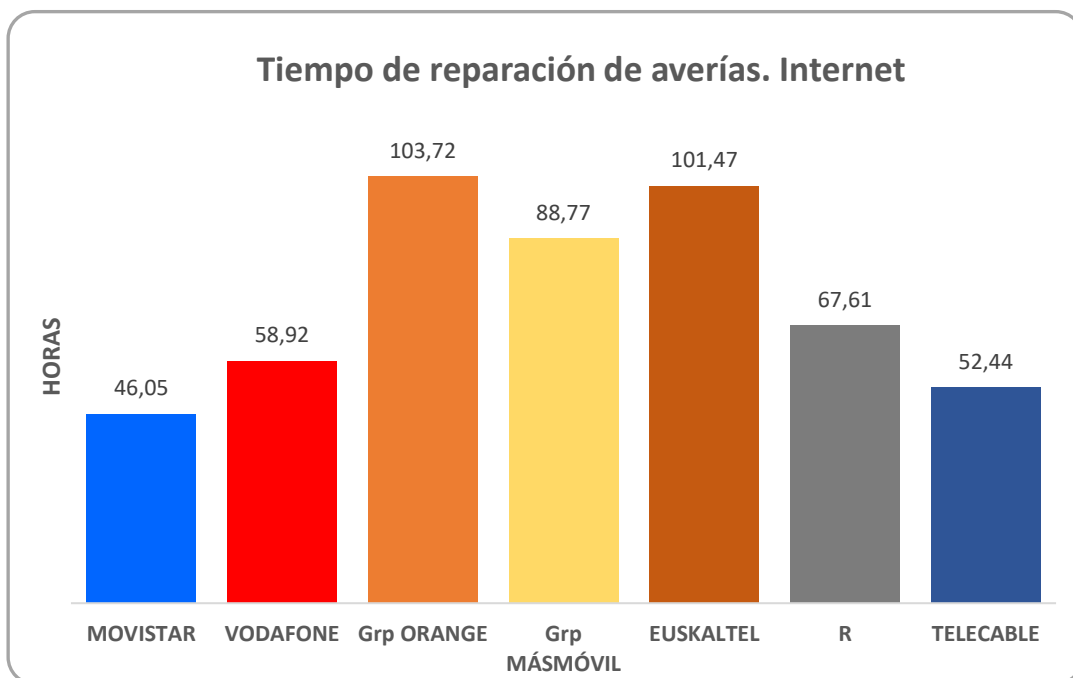
En **telefonía fija** es R el operador que tiene un menor porcentaje de averías (0,25%), le sigue Movistar (0,36%). El resto de los operadores superan el 1% hasta el 1,73%, excepto Euskaltel (0,41%).



Fuente SETID

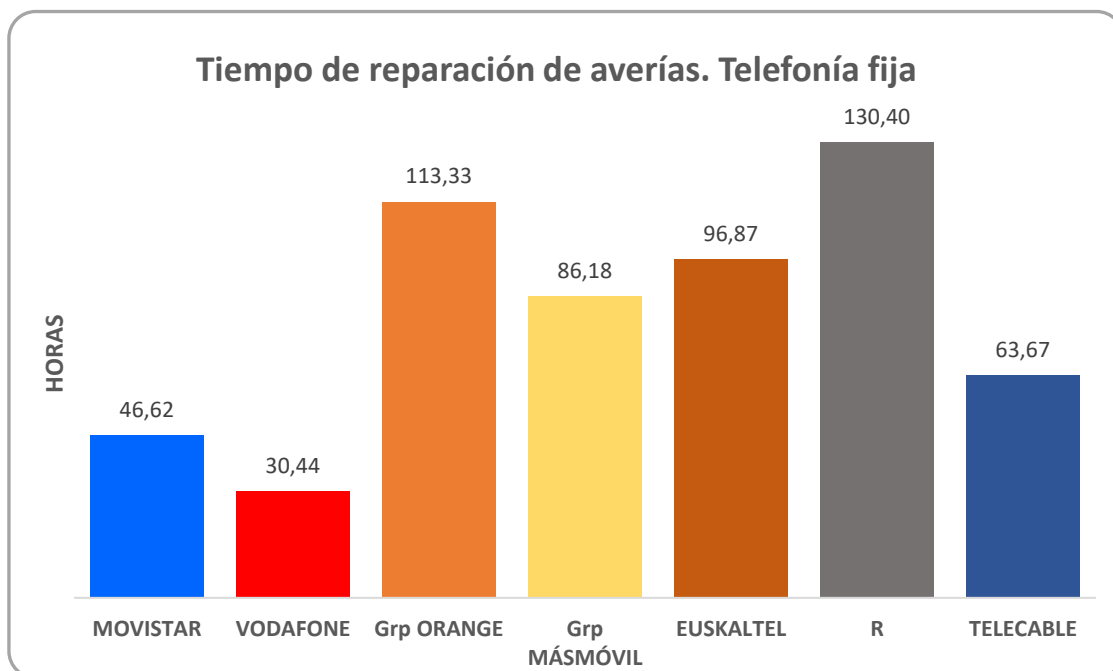
El **tiempo empleado en la reparación de averías** también juega un papel determinante porque de él depende la reanudación del servicio en caso de incidencia. En **Internet**, los tiempos pueden superar

las 100 horas (4 días) como ocurre con el grupo Orange o Euskaltel. En este campo los mejores son Movistar (46 horas) y Telecable (52 horas).



Fuente SETID

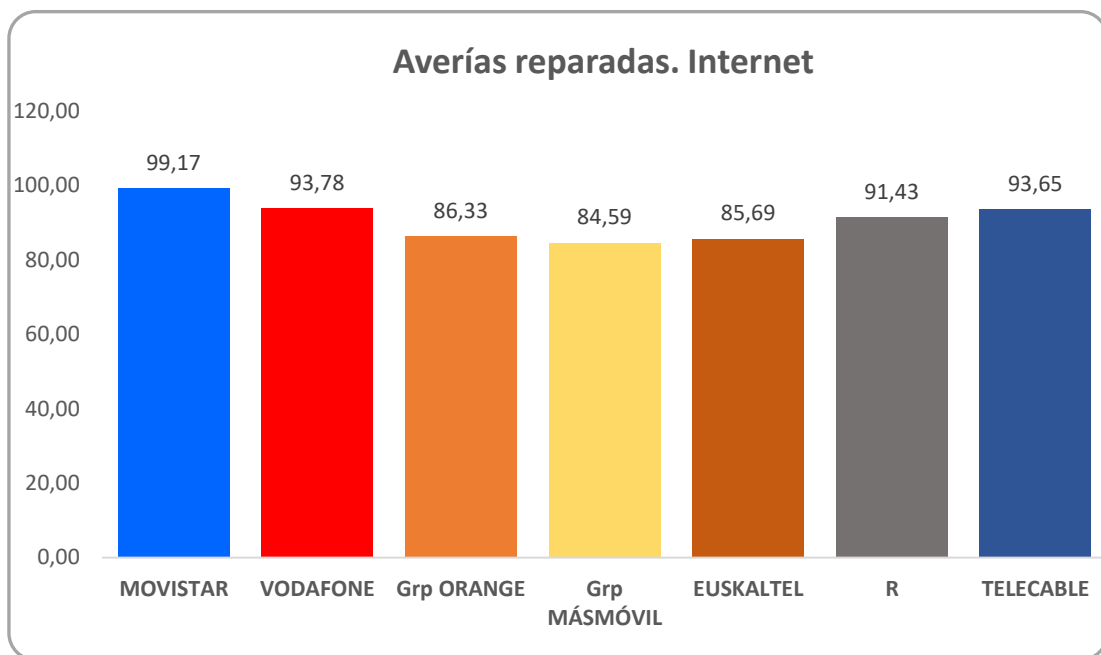
En **telefonía fija**, R, supera los 5 días para reparar y el grupo Orange se acerca a ellos. Cerca de los 4 días se sitúa el grupo Más Móvil y Euskaltel. Los mejores, Vodafone (30 horas) y Movistar (47 horas).



Fuente SETID

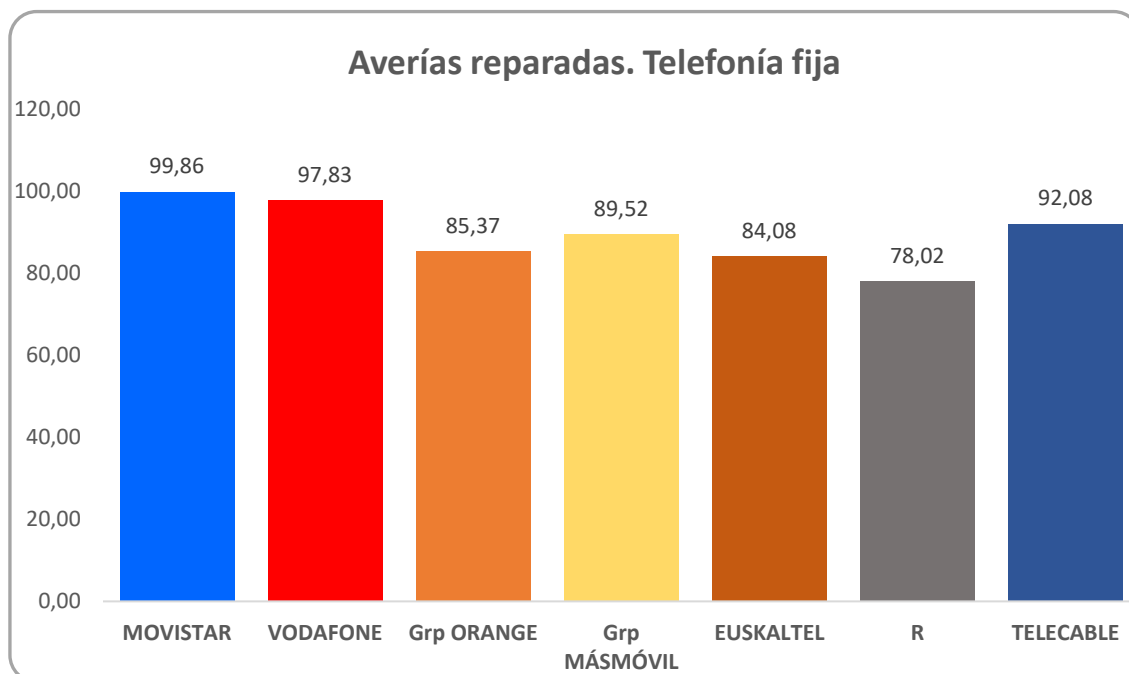
En cuanto al **porcentaje de averías reparadas en el tiempo objetivo en Internet** (48 horas, generalmente, excepto Euskaltel que lo estipula en 47 horas), las diferencias son muy abultadas.

Mientras Movistar se aproxima al 100%, Euskaltel y los grupos Orange y Más Móvil se mueven alrededor del 85% y Vodafone, R y Telecable superan el 90%.



Fuente SETID

En **telefonía fija**, de nuevo Movistar se aproxima al 100%, acompañado de cerca por Vodafone (98%). Sin embargo, el resto de los operadores no llega al 90% o lo supera ligeramente (Telecable). Mención aparte para R que muestra un registro muy bajo (78%).



Fuente SETID

Reclamaciones

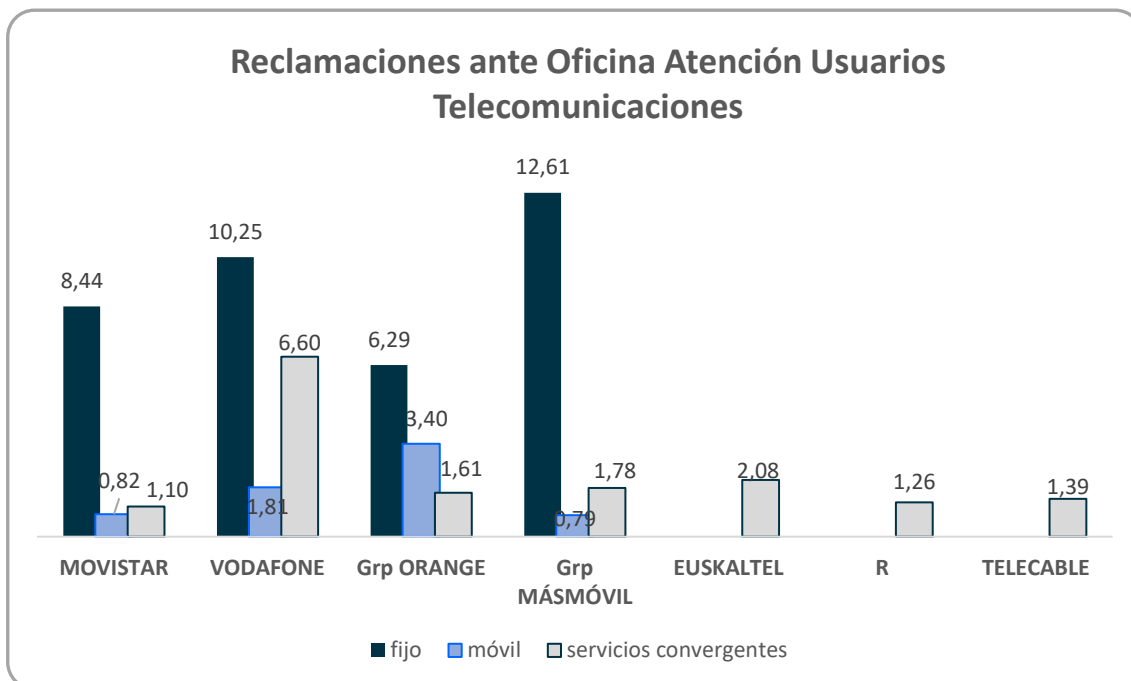
Se abordan aquí los índices de reclamaciones informados a la SETID y el volumen de reclamaciones registrado ante la OAUT (Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones). La primera fuente ofrece información sobre el porcentaje de reclamaciones de cada operador y el tiempo que tarda en resolverlas; la segunda, pone de manifiesto la persistencia del usuario en la defensa de sus derechos ante la insatisfacción con la resolución que le han ofrecido los cauces internos de las compañías.

El volumen de **reclamaciones sobre el servicio fijo de la OAUT** muestra datos relativamente elevados comparados con las de móvil o servicios convergentes. El mejor registro es para el grupo Orange con un volumen de 6,29, seguido de Movistar (8,44); Vodafone y el grupo Más Móvil se sitúan por encima de la decena.

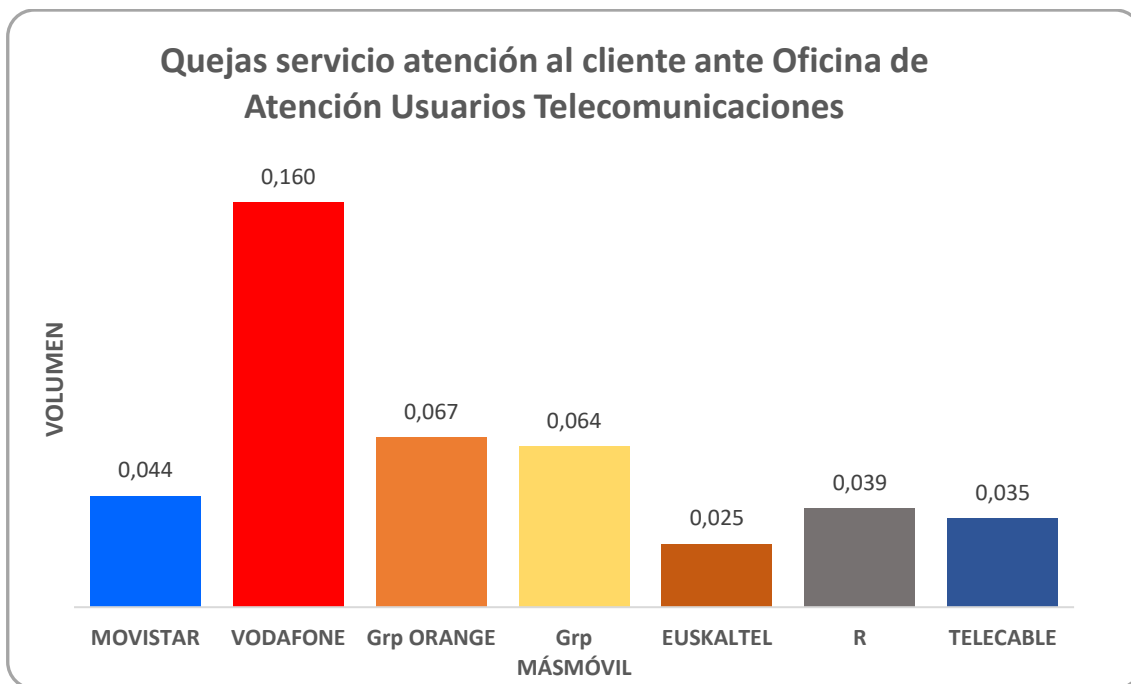
En **servicios convergentes** que, según la CNMC, representan el 93,8% en el caso de las líneas fijas y 84,4% en los móviles postpago, los mejores datos son para Movistar con un volumen de 1,10. Vodafone multiplica por 6 este registro y el resto de los operadores presenta un volumen entre 2 y 1,26.

En cuanto a las **reclamaciones móviles**, el grupo Más Móvil y Movistar registran una magnitud similar de reclamaciones ante la OAUT (alrededor de 0,80). Vodafone incrementa ese dato en un 100% y el grupo Orange lo multiplica por más de 4 veces.

En relación con las **quejas sobre la atención al cliente**, destacan Euskaltel (0,025), R, Telecable y Movistar por debajo del 0,05. Por encima de ese umbral se encuentran Vodafone y los grupos Orange y Más Móvil.

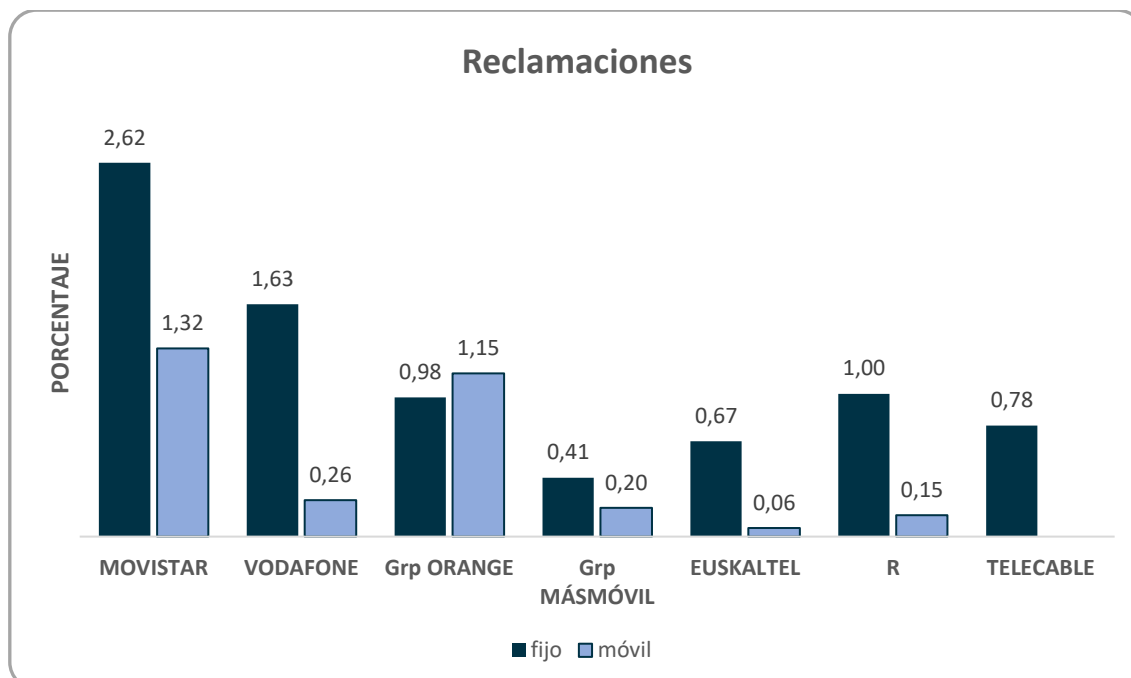


Fuente OAUT

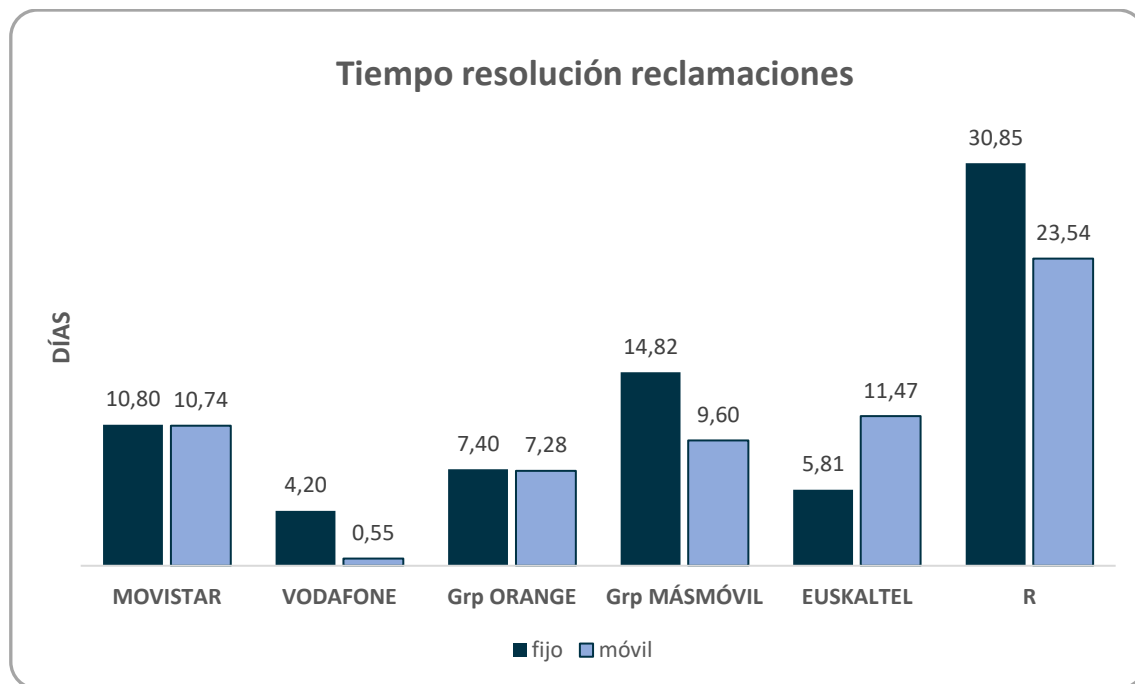


Fuente OAUT

Por su parte, los datos de la SETID hablan de un porcentaje de **reclamaciones de fijo** que sitúa al grupo MásMóvil como el mejor (0,41%), seguido de Euskaltel (0,67%). Entre 0,78% y 1,63% el resto de operadores a excepción de Movistar (2,62%), que también presenta el peor dato en **reclamaciones de móvil** (1,32%), también supera el 1% el grupo Orange. En este servicio Euskaltel tiene el mejor porcentaje (0,06%), y también presentan buenas cifras Vodafone, grupo MásMóvil y R.



Fuente SETID



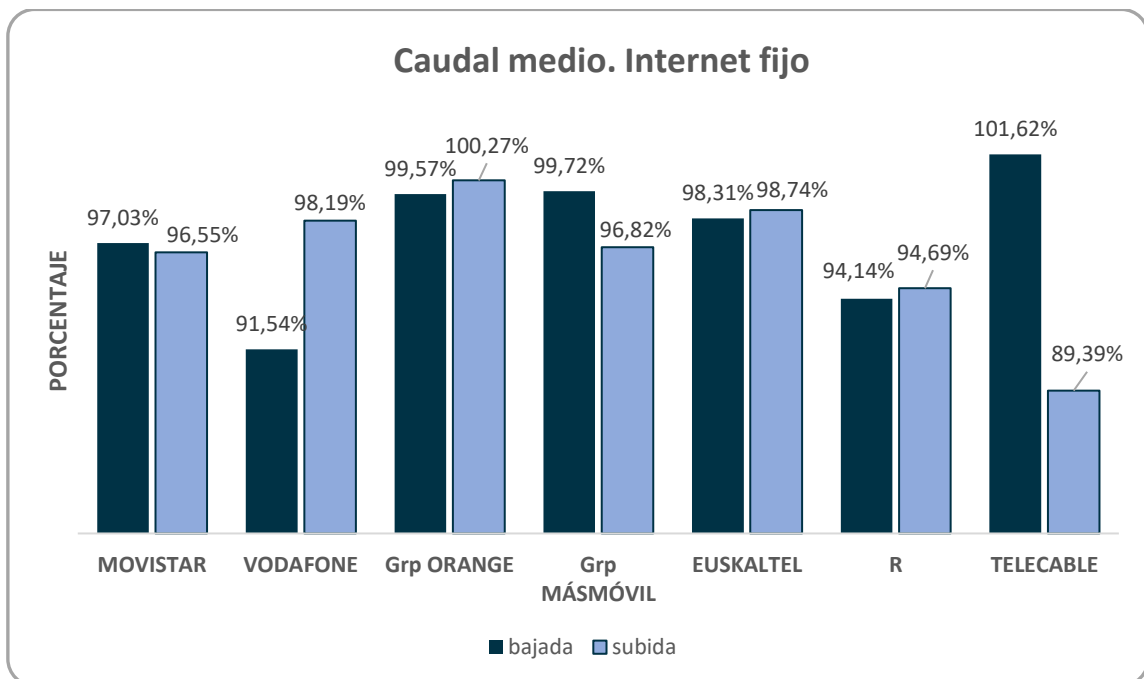
Fuente SETID

En relación con los **tiempos de resolución de reclamaciones tanto en fijo como en móvil**, los mejores datos corresponden a Vodafone (4,20 y 0,55 días, respectivamente), las peores cifras son las de R, que con 31 días en fijo y 24 en móvil no tienen comparación posible con ningún operador.

Banda ancha

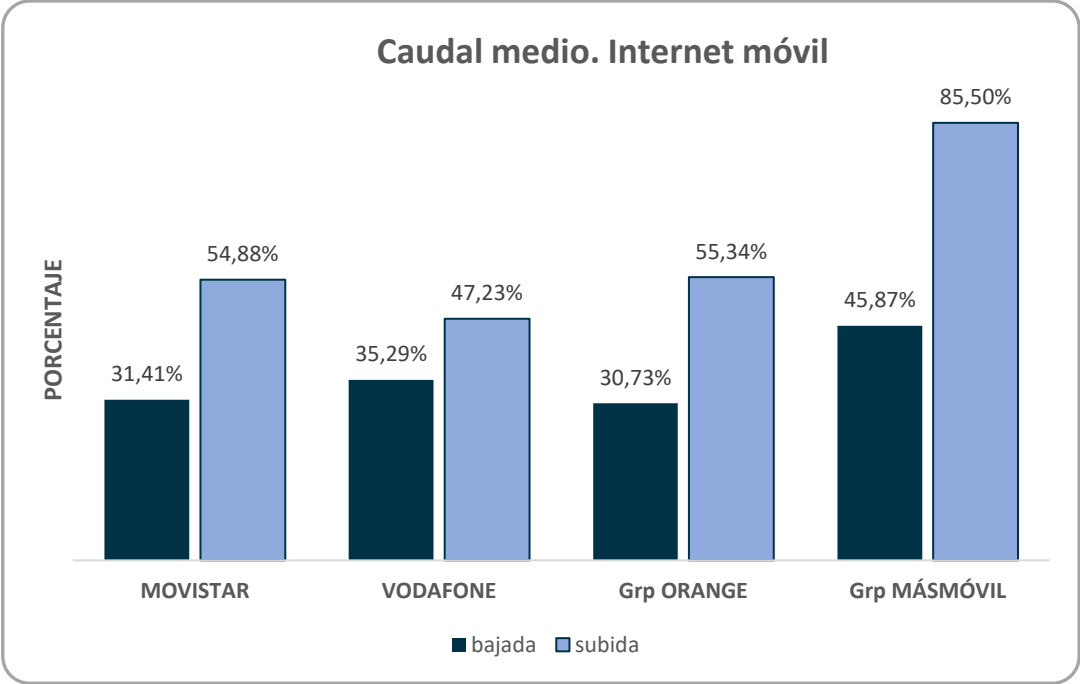
En primer lugar, es necesario señalar que frente a la simetría de ofertas en Mbps de las velocidades de subida y bajada que presentan los operadores de ámbito estatal (1024/1024; 600/600; 300/300; 100/100), todavía persistían en los datos de calidad de 2023 algunas asimetrías como las de Vodafone de 600-300/100 Mbps. También en Euskaltel y R están presentes velocidades asimétricas (600/50 y 300/30 Mbps), pero es, sobre todo, Telecable el que tiene más productos con asimetría (600-500-300-200-100/50 Mbps).

Aclarado este extremo, lo primero que hay que señalar es que el **caudal medio de descarga y subida en las ofertas de fibra y cable** está en el rango del 95% o lo supera (Telecable y Orange), sin que las diferencias puedan considerarse significativas. Tan sólo se alejan de ese rango Vodafone en la descarga (92%) y, sobre todo, Telecable en la subida (89%).



Fuente SETID

En **banda ancha móvil**, los **caudales medios de bajada** oscilan entre el 31% (grupo Orange) y el 46% del grupo Más móvil. En la **subida**, se mueven entre el 47% de Vodafone y el 85% del grupo Más móvil. No obstante, es necesario aclarar que los datos del grupo Más móvil se basan en ofertas de 111/37,5 Mbps, en tanto que las del resto de operadores son de 150/50 Mbps.



Fuente SETID

Nota metodológica

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 2023, que aportan los operadores, y los proporcionados por la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del mismo ejercicio.

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

En los grupos compuestos por 2 o más operadores se recogen todas las puntuaciones de sus integrantes y se halla la media.

Para garantizar la homogeneidad y coherencia de las fuentes de información, en este estudio no se recogen los datos correspondientes a Digi porque, aunque el operador ofrece los correspondientes a 2023, sin embargo, en la recopilación de datos realizada por la Secretaría de Estado no constan la mayor parte de los parámetros examinados.

Grupos de los que se registran datos: Movistar, Vodafone, Orange (Orange y Jazztel), Más Móvil (Más Móvil, Yoigo y Pepephone) y los operadores que operan en un ámbito territorial restringido (Euskaltel, R y Telecable).