

LA CALIDAD DE LOS OPERADORES DE TELECOMUNICACIONES A EXAMEN

ANÁLISIS TÉCNICO DE LOS PRINCIPALES
INDICADORES DE CALIDAD EN
SERVICIOS FIJOS Y MÓVILES



ESTABILIDAD DE RED

Menos averías,
más fiabilidad



RAPIDEZ DE REPARACIÓN

Soluciones rápidas
cuando fallan



ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN

Incidencias resueltas
con eficacia



FRECUENCIA DE RECLAMACIONES

La voz del usuario
importa



GESTIÓN DE RECLAMACIONES

Eficacia y organización
marcan la diferencia



ÍNDICE

Capítulo	Página
Introducción	3
Valoración global	4
Frecuencia de averías red fija	5
Tiempo de reparación de averías	6
Averías reparadas en plazo objetivo	7
Frecuencia de reclamaciones servicio fijo y móvil	8
Tiempo de resolución de reclamaciones	10
Reclamaciones ante la OAUT	12
Velocidades medias reales frente a velocidades ofrecidas	16
Conexión a la red fija	20
Puntuación servicio fijo, servicio móvil y puntuación global	21
Conclusiones	22
Nota metodológica	24

Introducción

El presente estudio elaborado por ADECES (Asociación Pro-Derechos Civiles, Económicos y Sociales) tiene por objeto valorar los principales indicadores de calidad del último ejercicio, publicados por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) y por la Oficina de Atención a los Usuarios de Telecomunicaciones (OAUT) sobre servicios de telecomunicaciones fijas y móviles.

Conviene señalar desde el inicio que este informe no se centra en las puntuaciones agregadas o clasificaciones finales, sino en los indicadores técnicos y operativos que permiten comprender la calidad real percibida por el usuario.

1.Cuál es la valoración global

En materia de telecomunicaciones, la calidad viene determinada por una serie de variables entre las que cobran especial relevancia la estabilidad del servicio, la capacidad de resolución de incidencias y la relación efectiva entre operador y cliente cuando surgen problemas.

En el servicio fijo la tasa de averías en la red y los tiempos en los que cada operador resuelve las incidencias, así como las resueltas en el plazo objetivo, son los aspectos centrales de las diferencias entre operadores. En definitiva, aquellos elementos que determinan la fiabilidad de la red y del operador. A ello hay que añadir las reclamaciones y su tiempo de resolución.

En telefonía móvil son las reclamaciones el eje central de la valoración de los operadores. La velocidad de descarga y subida tiene algo más de peso que en la telefonía fija, pero ya no es un criterio diferencial en ninguno de los dos servicios.

Con estas referencias y una puntuación en el resto de los factores caracterizada por la regularidad, **Movistar resulta el mejor de los operadores con una puntuación global de 7,33 puntos y una diferencia del 16% sobre la media del sector.**



2. Frecuencia de averías de red fija

Este indicador constituye, probablemente, uno de los parámetros más importantes de todo el análisis.

La frecuencia de averías mide la fiabilidad estructural de la red y refleja hasta qué punto el servicio mantiene continuidad y estabilidad en el tiempo, es decir, fiabilidad. La estabilidad de red es probablemente el principal factor estructural de calidad. Una red fiable reduce incidencias, reclamaciones y desgaste reputacional.

Desde una perspectiva técnica, este indicador permite valorar:

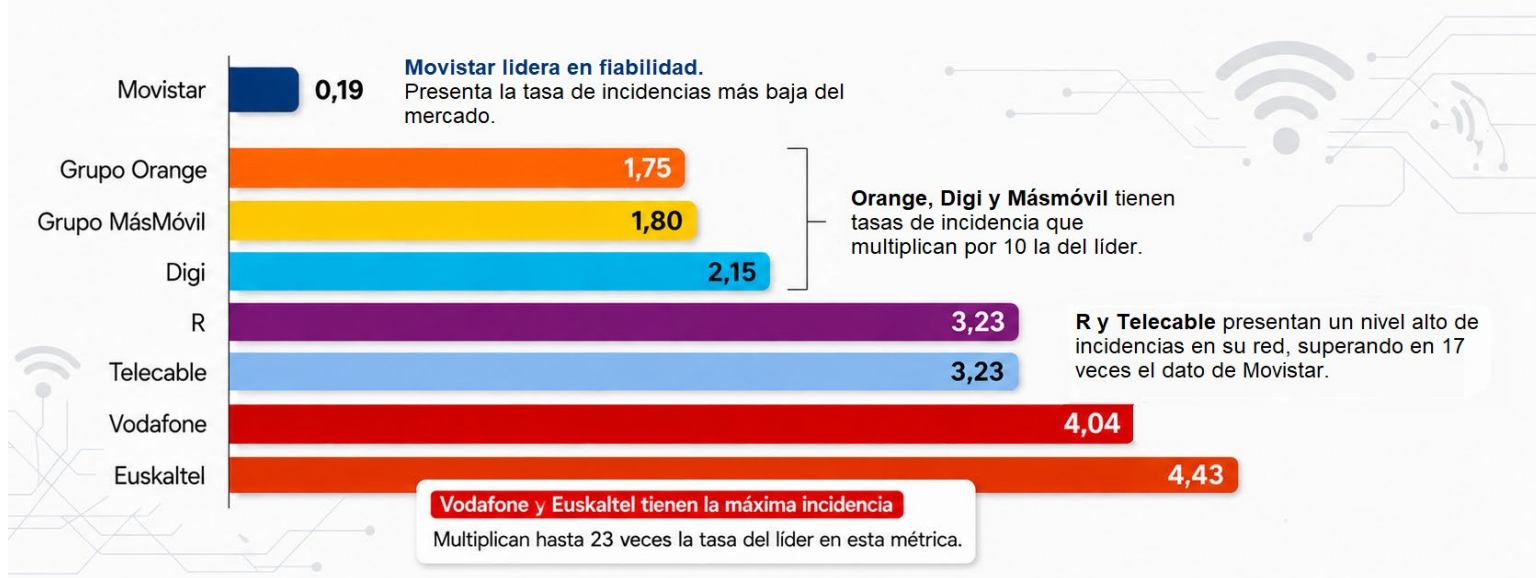
- la inversión en calidad y el grado de madurez de la infraestructura
- la inversión en mantenimiento
- la capacidad de monitorización de la red
- y la resistencia ante situaciones de saturación

Movistar es, con diferencia, el que presenta mejor comportamiento en estabilidad de red (0,19% de averías. El resto están muy alejados de este porcentaje, superando una magnitud de 20 como es el caso de Euskaltel y Vodafone.

Comparativa de Averías en Telefonía Fija: ¿Qué operador es más fiable?

Este análisis se basa en los datos de calidad de servicio que miden la frecuencia de averías por cada 100 líneas en el servicio fijo. Los datos revelan una brecha significativa entre la estabilidad de la red de Movistar y el resto de los competidores del mercado español.

Índice de Averías por Operador (Tasa por cada 100 líneas fijas)



3. Tiempo de reparación de averías

Si la frecuencia de averías mide la estabilidad de la red, el tiempo de reparación mide la capacidad de respuesta del operador.

Se trata de un indicador crítico porque refleja cómo actúa la compañía cuando el servicio falla. Desde el punto de vista del usuario, la existencia de una avería puede resultar comprensible; lo verdaderamente determinante es cuánto tiempo tarda en resolverse.

Este indicador posee una enorme importancia psicológica y operativa. Una diferencia de varios días en la resolución de incidencias puede transformar completamente la percepción del usuario sobre la calidad del servicio. Los operadores con mejores tiempos de reparación transmiten sensación de solvencia, organización y capacidad técnica.

El operador mejor posicionado es Movistar con algo más de 46,5 horas. Le sigue Vodafone, aunque casi duplica el número de horas, superando las 90.

Los operadores que tienen peor comportamiento son R y Telecable que se aproximan a las 175 horas, más de 7 días en resolver una incidencia. También superan las 150 horas el Grupo Orange, Másmóvil y Euskaltel, es decir, más de 6 días en reparar las averías de su red fija.

Comparativa de Eficiencia: Tiempo de Reparación de Averías



Líderes en Rapidez de Respuesta

Movistar destaca con la mayor rapidez

Con 46,62 horas es el único operador que resuelve las averías en menos de dos días.

MOVISTAR 46,62 h

VODAFONE 90,64 h

DIGI 111,65 h

EUSKALTEL 150,82 h

GRUPO MÁSMÓVIL 151,93 h

GRUPO ORANGE 155,27 h

R 174,91 h

TELECABLE 174,91 h



Operadores con tiempos intermedios

Vodafone casi duplica el tiempo de Movistar. Digi supera esa cota.



Tiempos máximos de espera

Euskaltel, los Grupos Másmóvil y Orange, R y Telecable superan las 150 horas en la reparación de averías, hasta superar los 7 días.

4. Averías reparadas en el plazo objetivo

Completa este apartado dedicado a las averías el porcentaje de aquellas que se reparan en el plazo objetivo comprometido por el operador (normalmente 48 horas, salvo en el caso de Euskaltel que son 47). Este epígrafe viene a perfeccionar la percepción que el usuario tiene sobre el operador. De nuevo destaca Movistar que supera el 98% de las averías reparadas en el plazo objetivo. La gran mayoría de operadores no llega al 80% y Digi apenas supera el 70%. Solo Vodafone rompe está tónica rozando el 90%.

Eficacia en el Servicio Técnico: ¿Cuántas averías repara cada operador en el plazo objetivo?



5. Frecuencia de reclamaciones

La frecuencia de reclamaciones constituye un indicador de enorme valor porque sintetiza múltiples dimensiones de la experiencia del cliente, siendo a la vez un termómetro de la satisfacción de los clientes y poniendo de relieve los puntos débiles de los procesos del operador.

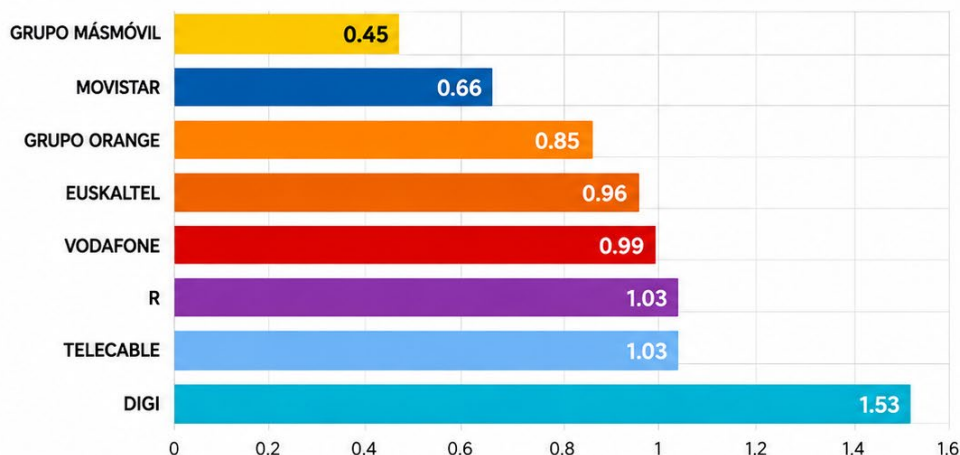
Una reclamación puede tener origen en:

- problemas técnicos
- incidencias administrativas
- errores de facturación
- dificultades de atención al cliente
- o procesos de resolución deficientes
- etc.

Según los datos publicados por la CNMC, los operadores con mejor comportamiento en el **servicio fijo** son el Grupo MásMóvil (0,45%) y Movistar (0,66%). Lejos de estos dos operadores el resto roza el 1%, llegando a superar el 1,5% en el caso de Digi.

Comparativa de Reclamaciones: Telefonía Fija en España

La brecha entre el operador con menos y más reclamaciones es del 240%.



MásMóvil registra el mejor desempeño

Con **0,45** presenta el menor índice de reclamaciones en red fija.



DIGI presenta el mayor reto operativo

Registra la tasa más alto del estudio, con **1,53**.

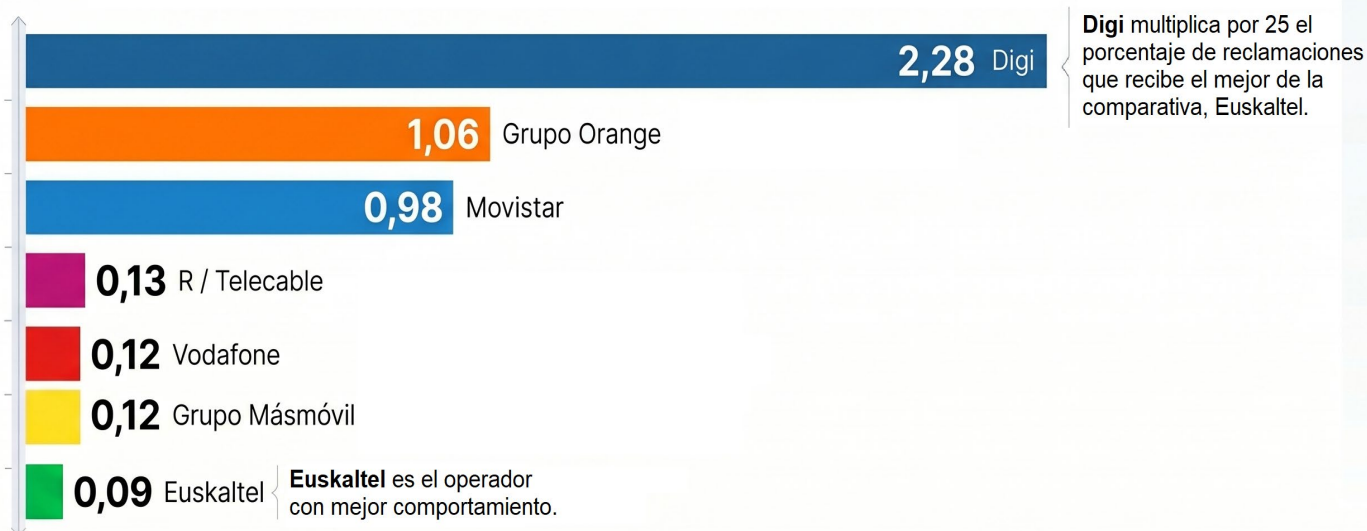


Estabilidad en el Grupo MásMóvil y Movistar

Ambos operadores están significativamente por debajo de la media del sector.

En el **servicio móvil**, los datos publicados por la CNMC revelan que Euskaltel es el mejor en este capítulo, al que siguen, aunque a cierta distancia, Vodafone y el Grupo Más Móvil. El peor comportamiento es para el Grupo Orange que supera el 1% y Digi que sobrepasa el umbral del 2%.

Comparativa de Reclamaciones en Telefonía Móvil



6. Tiempo de resolución de reclamaciones

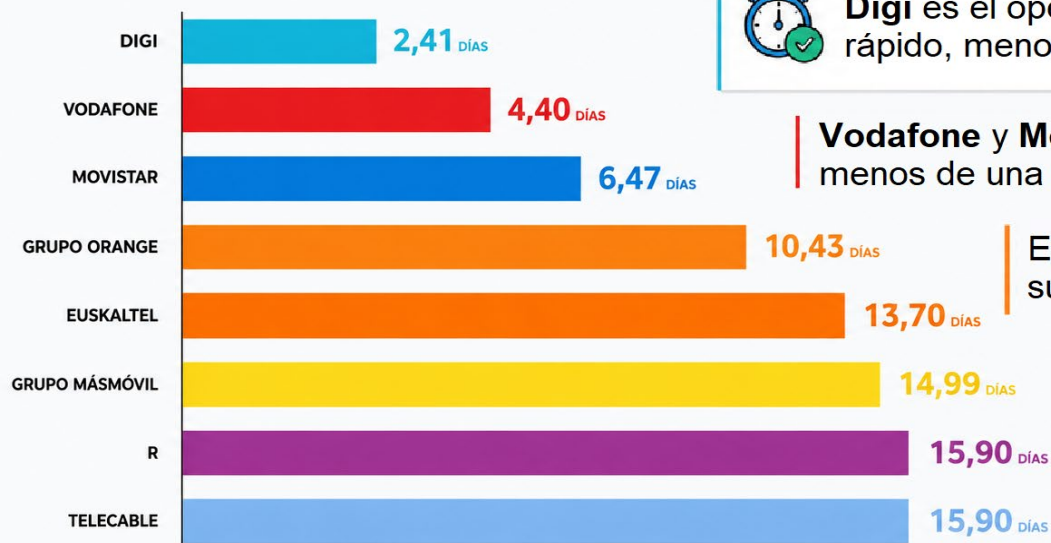
Este parámetro refleja la eficiencia organizativa y la capacidad administrativa de los operadores o las estrategias definidas por los mismos para recortar el tiempo dedicado al tratamiento de las reclamaciones, por ejemplo, aceptar, la reclamación del cliente según el importe reclamado.

En el **servicio fijo** destacan en este capítulo Digi, con algo menos de 2,5 días, y Vodafone, que no llega a los 4,5. Los peores son R y Telecable con casi 16 días y el Grupo Más Móvil con 15.

Eficiencia en Resolución de Reclamaciones de Telefonía Fija

Este análisis compara el tiempo medio que tardan los principales operadores en España en resolver las reclamaciones de sus servicios fijos, identificando qué compañías gestionan las quejas con mayor agilidad.

TIEMPO MEDIO DE RESOLUCIÓN (DÍAS)



Digi es el operador más rápido, menos de 2,5 días.

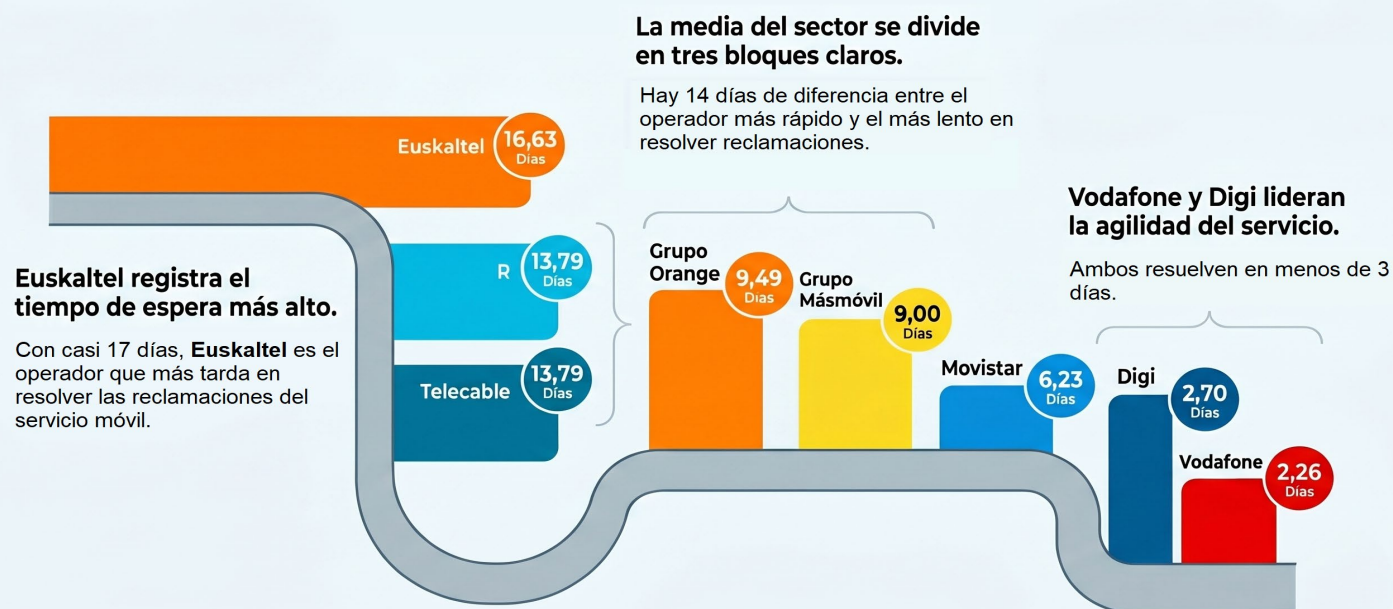
Vodafone y Movistar resuelven en menos de una semana.

El **Grupo Orange y Euskaltel** superan los 10 días.

Entre 15 y 16 días tardan en resolver el **Grupo Más Móvil, R y Telecable**.

En el **servicio móvil**, los mejores tiempos corresponden a Vofadone (2 días) y Digi que no llega a los 3. El peor comportamiento es para Euskaltel que se aproxima a los 17 días, y R y Telecable cerca de los 14.

¿Cuánto tarda tu operador en resolver una reclamación móvil?

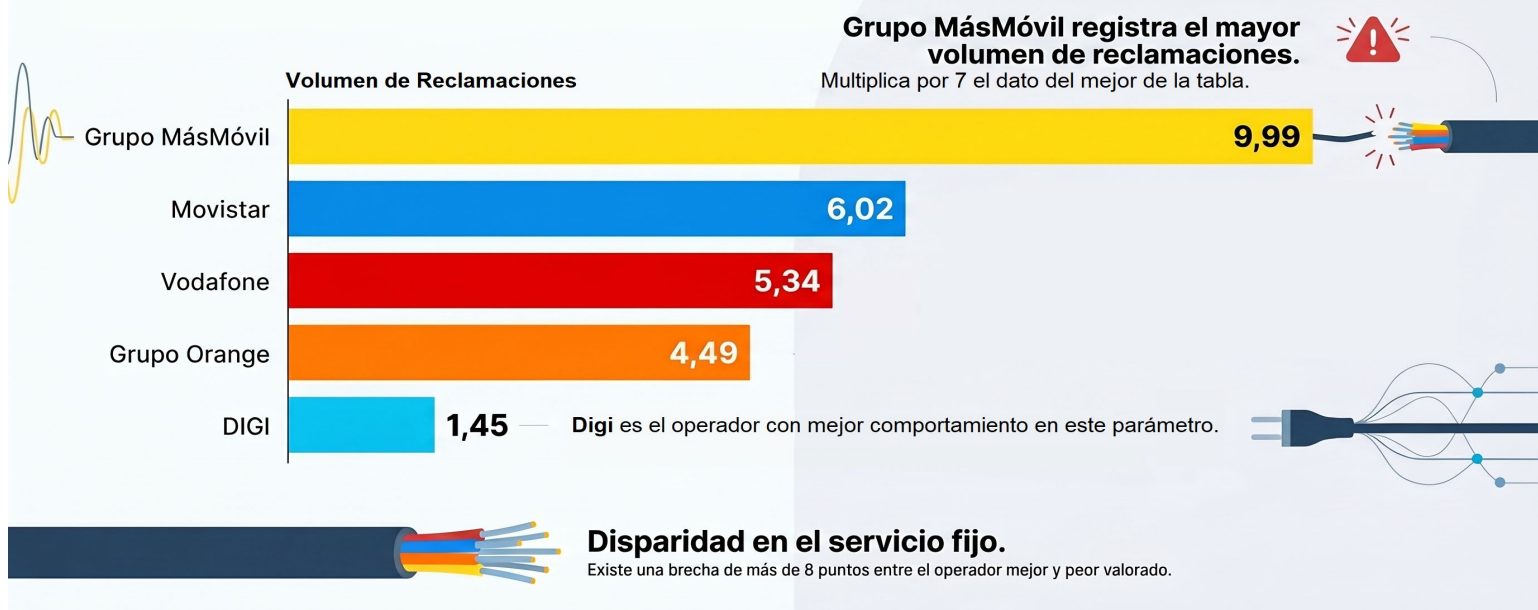


7. Reclamaciones ante la OAUT

Las reclamaciones elevadas ante la OAUT representan la persistencia de la insatisfacción del cliente con el operador.

Este indicador resulta especialmente útil para valorar la eficacia real de los procesos internos de resolución de conflictos.

Comparativa de Reclamaciones OAUT: Telefonía Fija

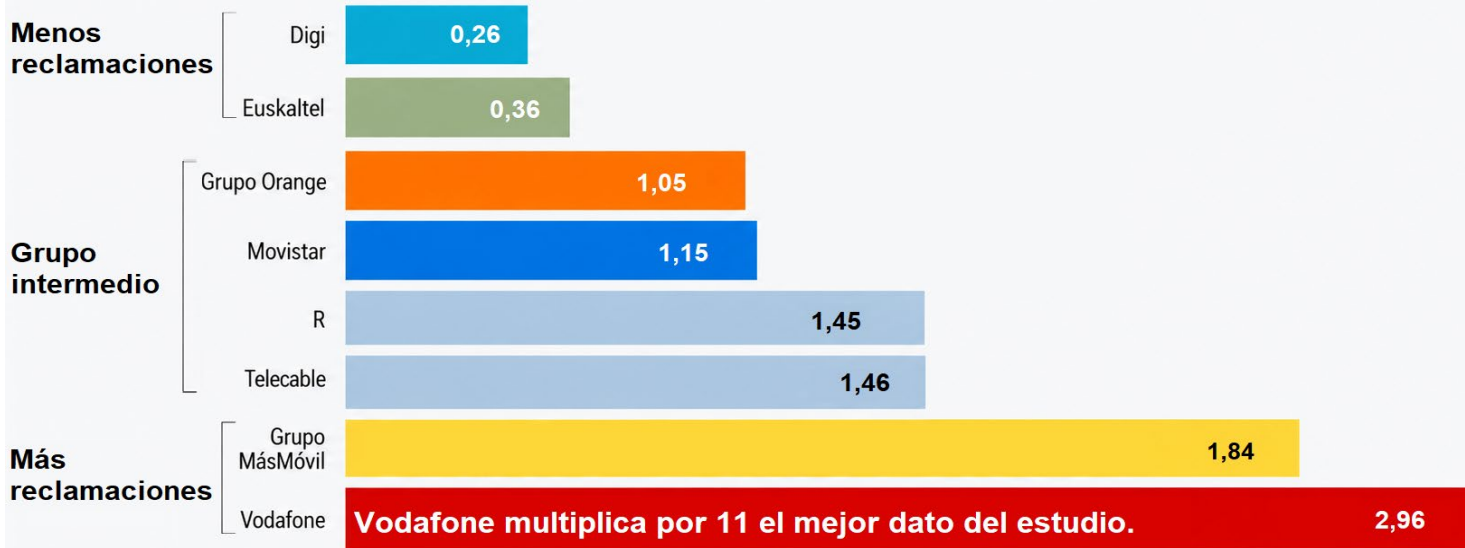


En el **servicio fijo** Digi es el operador que presenta mejores datos, mientras que el operador peor posicionado es el Grupo MásMóvil, que multiplica por 7 el volumen de Digi.

En los **servicios convergentes** los operadores con mejor comportamiento son Digi y Euskaltel, ambos por debajo de 0,5. Mientras que Vodafone con un índice próximo a 3 y el Grupo Másmovil cerca de 2 son los peor posicionados.

Comparativa de Reclamaciones OAUT: Servicios Convergentes

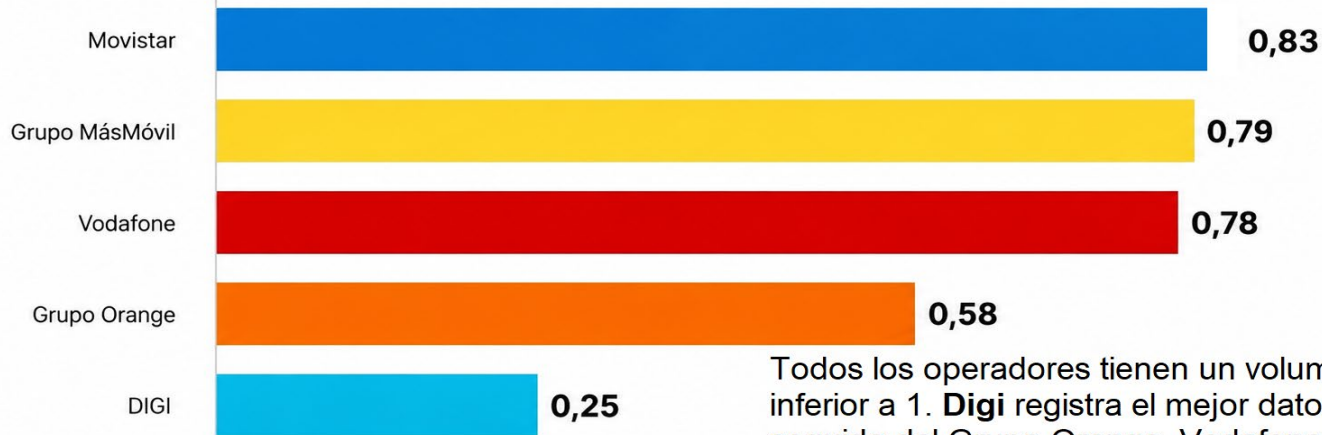
Volumen de Reclamaciones



En cuanto a las reclamaciones relativas al **servicio móvil**, Digi y Orange son los mejores, mientras que Vodafone, el Grupo Másmovil y Movistar están por encima de 0,75.

Comparativa de Reclamaciones OAUT: Telefonía Móvil

Volumen de Reclamaciones



Todos los operadores tienen un volumen inferior a 1. **Digi** registra el mejor dato, seguido del Grupo Orange. Vodafone, el Grupo Másmóvil y Movistar oscilan sobre 0,80.

Finalmente, en lo referido a las **quejas por los servicios de atención al cliente** R y Digi son los que tienen mejor comportamiento. La otra cara de la moneda es para Vodafone y el Grupo Másmovil.

Comparativa de Quejas de Atención al Cliente (OAUT)

Quejas por cada 10.000 abonados



8. Velocidades medias reales frente a velocidades ofrecidas

Los indicadores relativos a descarga y subida media permiten valorar el grado de cumplimiento efectivo de las prestaciones comerciales anunciadas, aunque hay que destacar que las diferencias entre operadores no son significativas. Lo relevante es la estabilidad y continuidad del servicio.

En la **banda ancha fija** observamos que la máxima diferencia de descarga y subida es de diez puntos porcentuales.

Comparativa de Velocidad de Bajada Fija en España

Los datos reflejan la velocidad media real ofrecida por los operadores en relación con la velocidad contratada

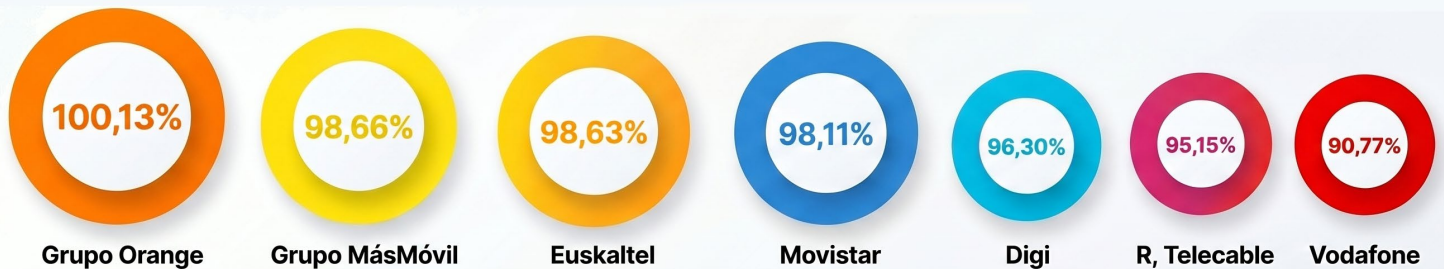
Grupo Orange 103,14% 	Euskaltel 101,03% 	Movistar 100,36% 	Grupo MásMóvil 99,23% 
Digi 98,03% 	R 96,89% 	Telecable 96,89% 	Vodafone 91,06% 

Estabilidad cercana al objetivo:

La mayoría de los operadores se mantienen en un rango de cumplimiento superior al 95%.

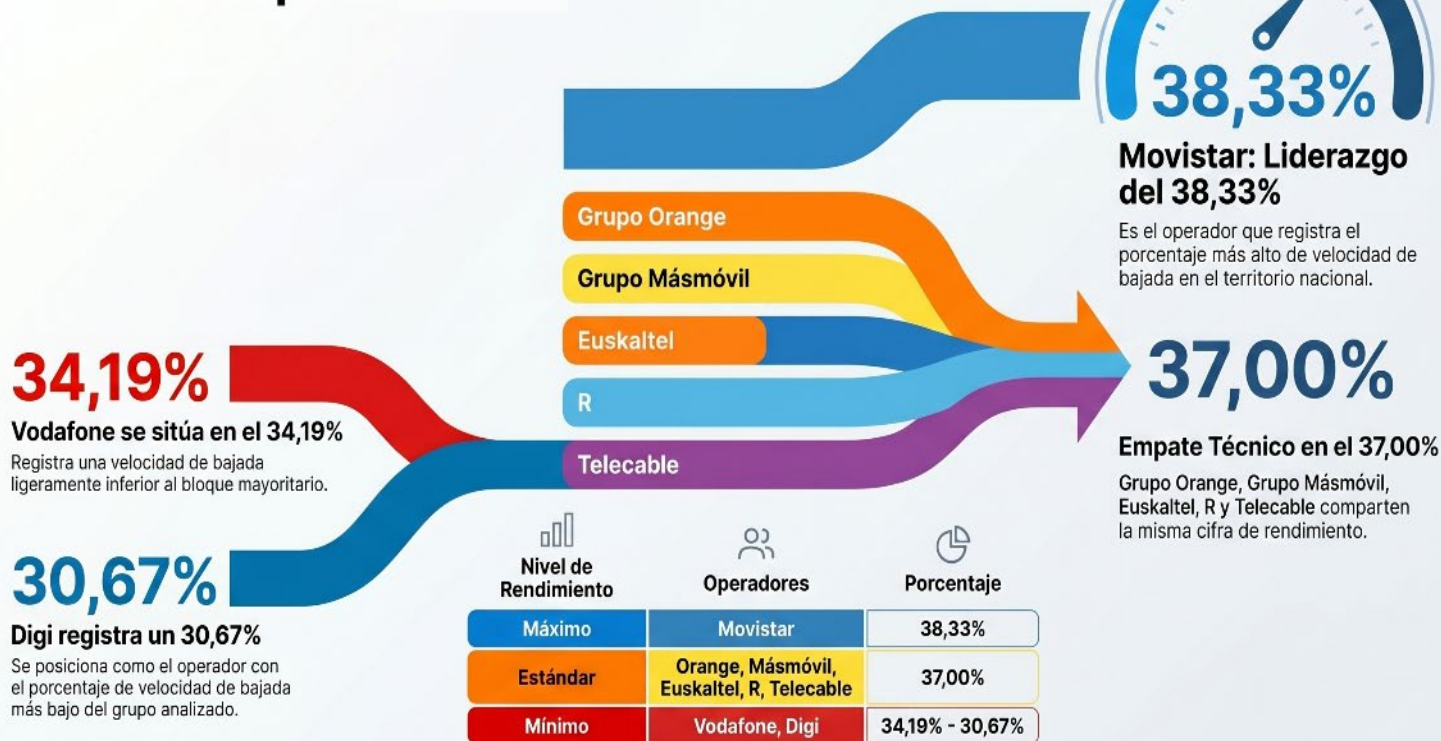
Comparativa de Velocidad de Subida Fijo en España

Las diferencias entre operadores no son significativas, casi todos superan el 95% excepto Vodafone. Lo relevante sigue siendo la estabilidad y continuidad del servicio.

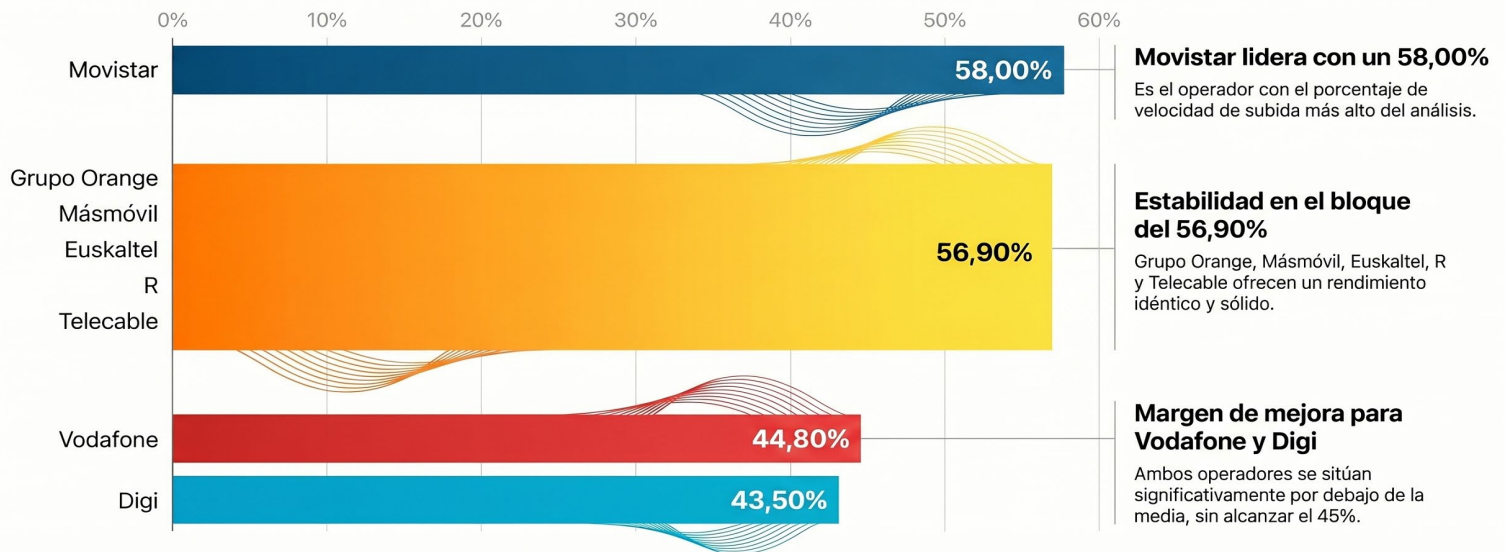


En la **banda ancha móvil** se aprecian diferencias algo más pronunciadas. Ocho puntos porcentuales en la descarga entre Movistar (38%) y Digi (30%) y 15 puntos en la subida entre los mismos protagonistas (58% y 43% respectivamente).

Comparativa de Velocidad de Bajada Móvil en España



Comparativa de Velocidad de Subida Móvil en España

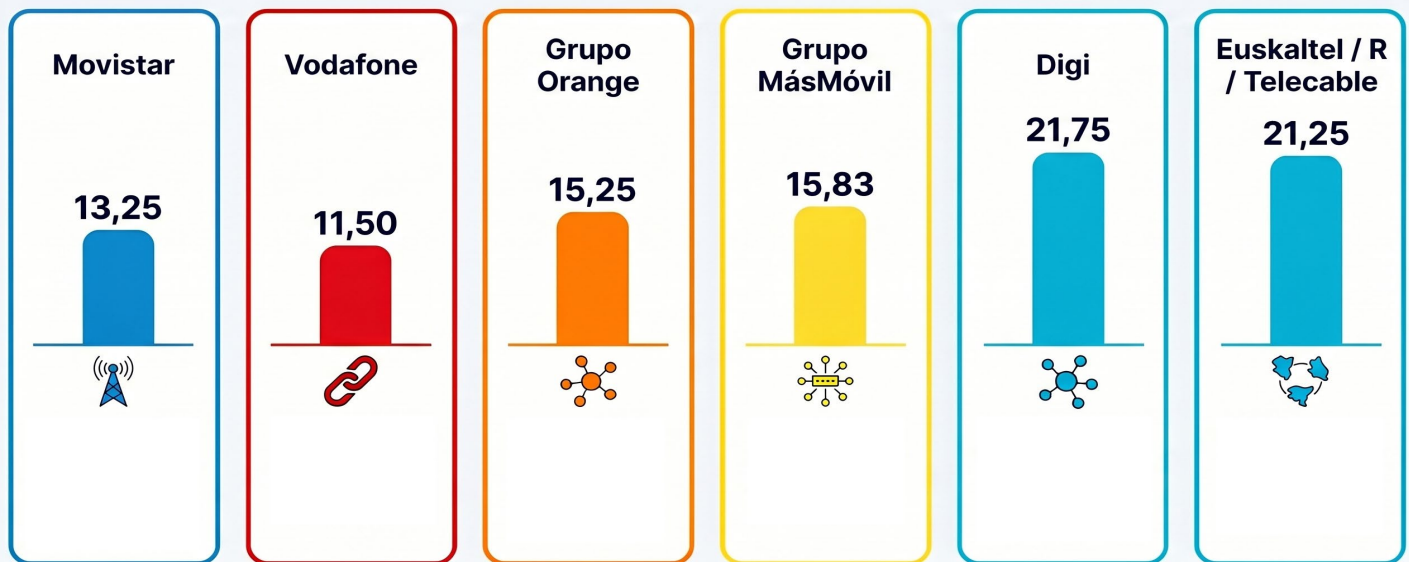


9. Tiempo de conexión a la red fija

Otro de los parámetros reflejados en los datos publicados por la CNMC es el relativo al tiempo de conexión que tarda cada operador en procurar el acceso a la red fija. En este apartado los valores oscilan entre los 11,5 días de Vodafone y los casi 22 de Digi.

Tiempo de Suministro de Acceso a la Red Fija

Días



10. Puntuación servicio fijo, servicio móvil y puntuación global

A modo de resumen en la siguiente infografía constan las puntuaciones alcanzadas por cada operador.

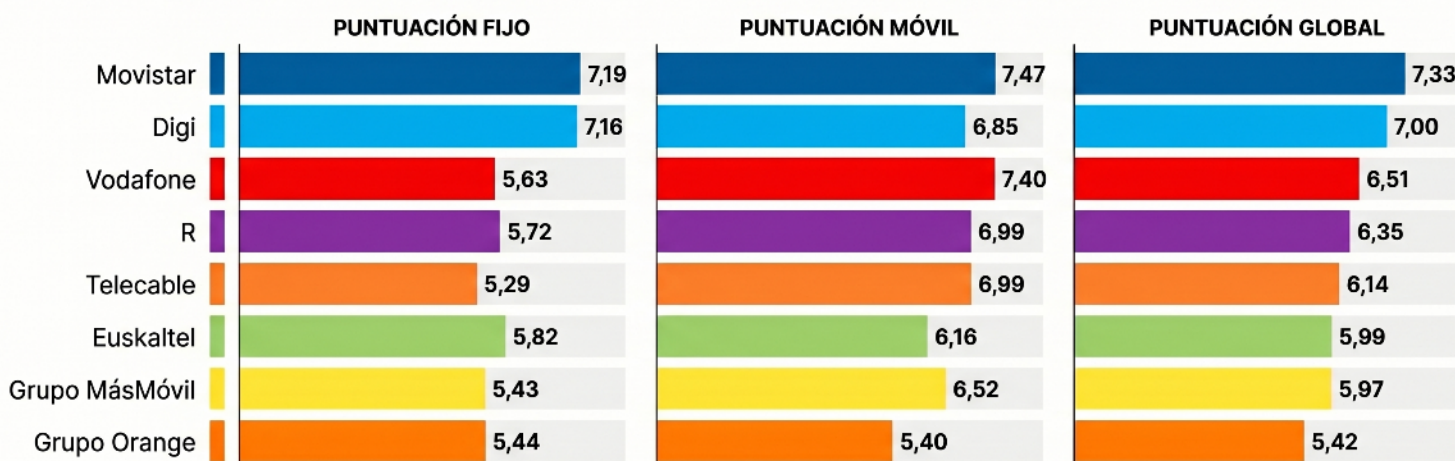
Movistar encabeza la clasificación en cada servicio y, por tanto, en la puntuación global.

En el **servicio fijo**, solo dos operadores (Movistar y Digi) superan los 7 puntos. El resto se mueven en la franja de los 5 puntos.

En el **servicio móvil**, dos operadores (Movistar y Vodafone) rondan los 7,5 puntos. El resto de los operadores se mueven en la franja de los 6 puntos, excepto el Grupo Orange, que se queda en última posición con 5,40 puntos.

Comparativa de Calidad de los 8 Principales Operadores en España

Este análisis presenta los resultados de calidad de los ocho operadores más relevantes en España, evaluando métricas críticas como eficiencia en la reparación de averías, velocidad real y gestión de reclamaciones ante la OAUT, traduciéndose en puntuaciones para Fijo, Móvil y Global.



Movistar lidera el ranking de red Fija

Con 7,19 puntos, Movistar lidera el servicio fijo. Le sigue Digi. Ambos operadores se distancian significativamente del resto.

Movistar también encabeza el ranking en el servicio Móvil

Vodafone alcanza un 7,40 en móvil, situándose casi a la par del líder del mercado, Movistar (7,47).

Bajas puntuaciones del Grupo Orange y MásMóvil

Ambos grupos mantienen puntuaciones equilibradas entre las tres categorías, con valoraciones globales situadas entre el 5,42 y el 5,97.

El reto de la convergencia y Umbral de Calidad Global

Los operadores regionales (Euskaltel, R, Telecable) muestran una tendencia superior en sus servicios móviles comparados con su red fija.

La puntuación global media del sector se mantiene por encima del aprobado (5,0), con Movistar (7,33) y Digi (7,00) como los únicos que superan el notable.

11. Conclusiones generales

El análisis conjunto de todos los indicadores permite extraer varias conclusiones relevantes.

1. La estabilidad sigue siendo el principal factor de calidad

Los indicadores de:

- frecuencia de averías
- tiempo de reparación
- y continuidad del servicio

son los elementos más determinantes de la experiencia del usuario en relación con el servicio.

2. Las velocidades ya no son el principal factor diferencial

El mercado español presenta niveles generalmente elevados y homogéneos en velocidad de fibra.

Por ello, la verdadera diferencia competitiva ya no parece encontrarse tanto en los Mbps ofrecidos, sino en:

- la fiabilidad
 - la capacidad de respuesta
 - y la gestión de incidencias
-

3. La inversión de los operadores determina las diferencias en la calidad del servicio

Los operadores con infraestructuras más consolidadas muestran generalmente:

- mejor estabilidad
- menor frecuencia de incidencias

- y tiempos de reparación más reducidos

Por el contrario, algunos operadores en fuerte crecimiento presentan señales de tensión operativa reflejadas en:

- mayores reclamaciones
- incidencias más frecuentes
- o mayores dificultades de soporte

4. La calidad percibida depende tanto de la técnica como de la gestión

Un operador técnicamente sólido puede deteriorar su percepción si:

- tarda demasiado en resolver problemas
- gestiona mal las reclamaciones
- o genera conflictividad con los clientes

La calidad final es, por tanto, una combinación de:

- infraestructura
- operación
- atención al cliente
- y capacidad organizativa

12. 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 CNMC 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, 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.

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

Grupos de los que se registran datos: MOVISTAR, VODAFONE, ORANGE (ORANGE y JAZZTEL), MÁSMÓVIL (MÁSMÓVIL, YOIGO y PEPEPHONE) y DIGI. También se incorporan los operadores que tienen un ámbito territorial restringido (EUSKALTEL, R y TELECABLE).