

ASÍ FUNCIONAN LOS SERVICIOS Y LA ATENCIÓN POST VENTA DE LOS OPERADORES DE TELECOMUNICACIONES

ENERO-SEPTIEMBRE DE 2008

**Diferencias entre un 18% y un 99% en la puntuación global
obtenida por los operadores**

**La asistencia técnica “in situ” y la fiabilidad de la BA
concentran las máximas diferencias entre operadores**

**El servicio de asistencia técnica telefónica suspende
clamorosamente, excepto algunos operadores**

**Los peores en la valoración global: Ya, Orange y Tele2. El mejor
Telefónica, seguido de Ono y Jazztel a más de medio punto**

Índice

Título	página
Introducción	3
Objetivos, ficha	4
Valoraciones globales	6
Funcionamiento de la banda ancha	7
Conexiones fallidas	8
Fallos de conexión después de 12 horas	9
Conexiones interrumpidas	13
Caudal medio velocidad de descarga	14
Caudal medio velocidad de subida	16
Otros fallos detectados	17
Funcionamiento del servicio de asistencia técnica	19
Funcionamiento del servicio de reclamaciones	20
Funcionamiento del servicio de bajas	21
Funcionamiento del servicio telefonía básica	
Conclusiones	24

Introducción

La **atención al cliente** cobra cada día más importancia en la utilización y consumo de productos y servicios de uso masivo y representa un factor inequívoco de la calidad que prestan a sus clientes las empresas ofertantes y un elemento de diferenciación entre las distintas ofertas del mercado.

La **atención al cliente**, en el ámbito de las telecomunicaciones, ve intensificada su importancia por la complejidad que rodea a estos servicios en la actualidad y la participación de múltiples agentes y herramientas para el correcto funcionamiento del servicio. En efecto, frente los simples servicios de voz de otros tiempos, hoy, en la Sociedad de la Información, el desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) ha dado paso a un amplio mercado más complejo en el que sobre las mismas infraestructuras se ofrecen servicios de televisión, de telefonía, de valor añadido, etc.

A esta complejidad técnica hay que sumar los múltiples actores presentes en el mercado: operadores de red, otros que comparten las infraestructuras de aquellos para prestar servicios en competencia, prestadores de servicios y además fabricantes de bienes, imprescindibles para que esta realidad sea posible, como los ordenadores y los desarrolladores de software.

Demasiados elementos para el correcto funcionamiento de un servicio. Por eso la **atención al cliente** o al potencial cliente es un atributo clave de la *calidad, de la confianza y del valor añadido* que cada operador ofrece a los usuarios.

Un atributo que está presente a lo largo de todo el proceso de comercialización, desde la petición de información sobre el servicio y las ofertas por parte del usuario hasta la prestación de los servicios y la atención postventa, incluyendo en este extremos la asistencia técnica, las reclamaciones y el proceso de baja.

Por último, es preciso que cuanta más complejidad se requiere para prestar el servicio final, en el que múltiples actores y elementos intervienen para su prestación, no todos ellos controlables por el operador de telecomunicaciones, más necesita éste afianzar un buen **servicio de atención a su cliente**, que depende estrictamente de él.

Objetivos del estudio completo

El estudio consta de dos partes con una finalidad común: analizar y evaluar la eficiencia de los departamentos que encauzan en sus distintas fases la relación del cliente con el operador y, en su caso, efectuar propuestas de mejora de los mismos.

En la primera parte se analizó el servicio de atención comercial, es decir, el contacto que un potencial cliente tiene con el operador para informarse sobre sus productos y servicios, extendiéndose este análisis hasta la fase de contratación.

Esta segunda parte examina todo el **proceso de atención postventa**, es decir, las fases de comunicación de incidencias, asistencia técnica para su tratamiento, reclamaciones y bajas.

De igual modo en esta segunda parte, ADECES, ha analizado el funcionamiento del servicio de voz de los operadores y el correspondiente a la banda ancha.

Ficha del segundo estudio

Se han analizado el funcionamiento de los servicios y atención postventa de 6 operadores de ámbito nacional (Ya.com, Telefónica, Orange, Jazztel, Ono y Tele2) mediante la contratación por operador de sendos productos básicos (1 a 6 Mb) en cuatro ciudades españolas: Madrid, Zaragoza, Barcelona y Sevilla.

Para contrastar el funcionamiento del Servicio Telefónico Básico se han realizado 3000 llamadas por cada conexión durante un mes, repartidas proporcionalmente entre metropolitanas, provinciales, interprovinciales y móviles. En total se efectuaron 24000 llamadas nacionales. Se excluyeron las llamadas internacionales.

Para contrastar el funcionamiento de los servicios de banda ancha se realizaron 1000 conexiones por mes por cada uno de los productos disponibles por operador. En total se practicaron 96000 conexiones.

Para comprobar el funcionamiento del departamento de reclamaciones de los operadores, se formularon las derivadas del servicio (que son las que constan y puntúan en este informe) y se completaron con las necesarias para obtener 24 reclamaciones por operador.

De igual modo se constató el funcionamiento del servicio de asistencia técnica telefónica, aunque en esta ocasión no fue necesario plantear incidencias adicionales a las derivadas del servicio, ya que sólo con éstas se alcanzaba la muestra necesaria.

También se analizó el servicio de asistencia técnica “in situ” (red o domicilio) en aquellas ocasiones en las que el teleoperador lo ofreció.

Finalmente se cursó la baja de los servicios contratados, aunque advertimos desde ahora que el número de bajas cursadas (8 por operador) no es suficiente para enjuiciar el funcionamiento de los diferentes operadores en este procedimiento.



En total se han tomado en consideración 23 medidas sobre el servicio de atención postventa de los operadores.

Fechas realización: todas las operaciones se desarrollaron entre los meses de enero a septiembre de 2008.

Los resultados no tienen un carácter estadístico, pero muestran tendencias de funcionamiento definidas.

Adicionalmente se están evaluando los servicios de banda ancha más llamadas en las modalidades de mayores velocidades, aunque sus resultados todavía no están disponibles.

1. La evaluación global

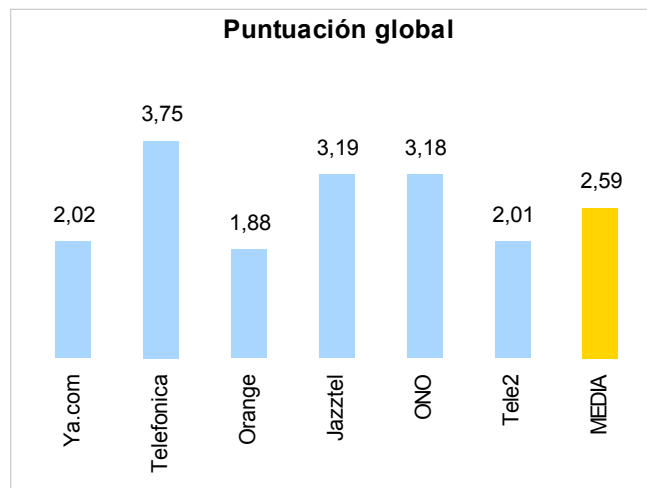
Las diferencias en la puntuación global del funcionamiento de los servicios de atención postventa de los operadores son demasiado abultadas para no tomarlas en consideración. Entre el operador que más nota alcanza sobre un total de 5 puntos, Telefónica, y el que menos obtiene, Orange, existe una diferencia porcentual de un 99%.

Los peores en la evaluación global (media de todas las notas obtenidas en cada una de las 23 evaluaciones parciales practicadas) son: Orange (1,88), Ya y Tele 2, estos últimos con una puntuación de 2,02 y 2,01 respectivamente.

Las mejores puntuaciones son para Telefónica (3,75) que obtiene una diferencia porcentual sobre Jazztel (3,19) y Ono (3,18) próxima al 18%.

Todas las evaluaciones parciales tienen trascendencia para alcanzar el resultado global, pero sin duda donde se concentran las mayores diferencias es en la fiabilidad de las conexiones de banda ancha y, sobre todo, la asistencia técnica, fundamentalmente la practicada “in situ”, es decir, en la red o en el domicilio del cliente.

Cabe decir, atendiendo a la fiabilidad de las conexiones y a la asistencia técnica que mejor que las cosas funcionen porque como no lo hagan las diferencias de funcionamiento entre operadores son considerables.

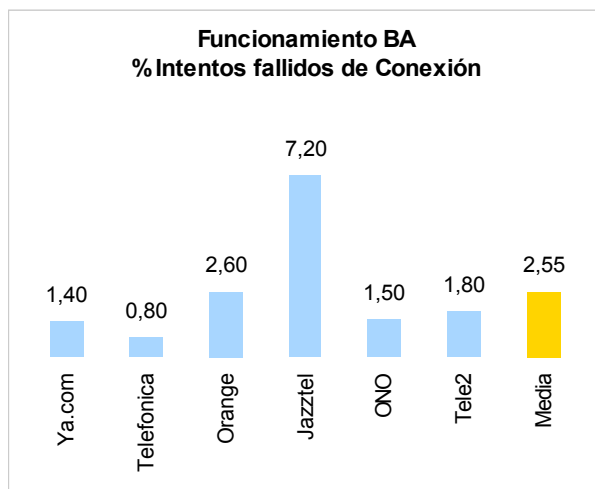


Fuente: ADECES

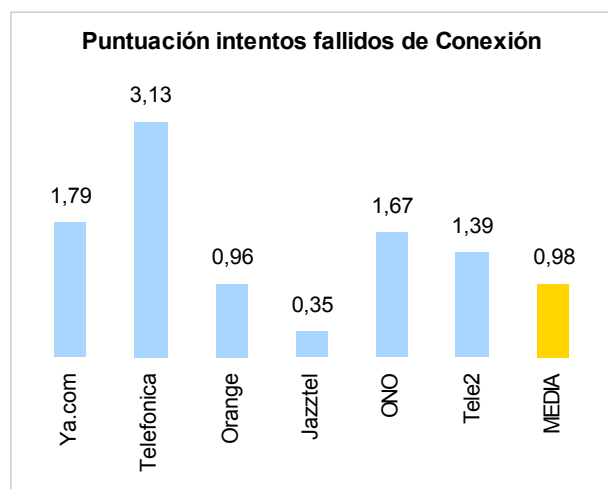
2. El funcionamiento de los productos de banda ancha

En las velocidades básicas contratadas se registran medias de **intentos fallidos de conexión** que oscilan entre el 0,8% de Telefónica y el 7,2% de Jazztel, lo que representa, en este último caso 72 intentos fallidos por cada mil conexiones.

El resto de operadores oscila entre errores del 1,4% y el 2,6%.

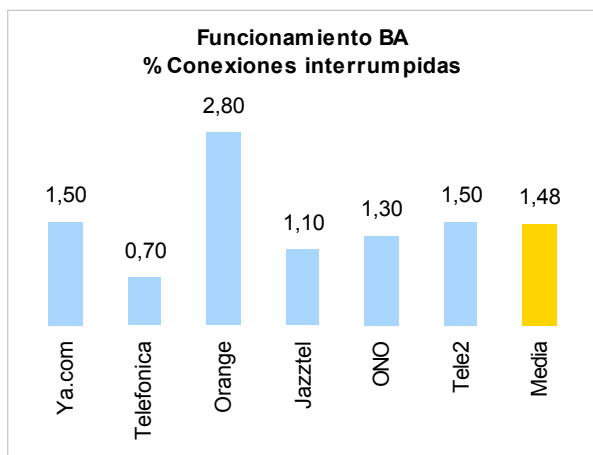


Fuente: ADECES

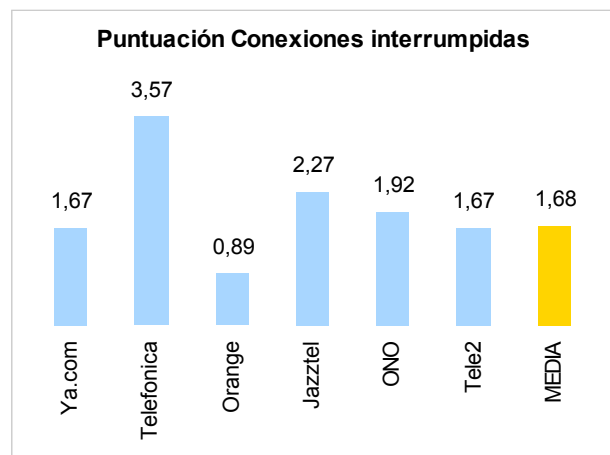


Fuente: ADECES

No corren mejor suerte la media de **conexiones interrumpidas** con porcentajes que van desde el 0,70%, de nuevo Telefónica, hasta el 2,8% de Orange, es decir, 28 de cada mil conexiones practicadas se vieron interrumpidas con este operador.



Fuente: ADECES



Fuente: ADECES

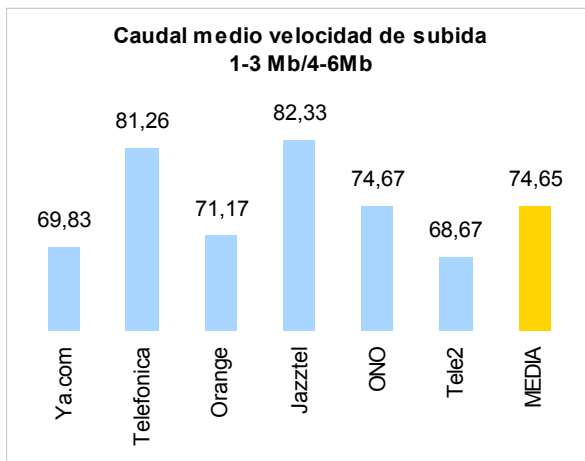
En cuando al **porcentaje del caudal de subida** y bajada, se observan grandes oscilaciones entre los operadores e incluso en el mismo operador dependiendo de la velocidad contratada.

Así, por ejemplo, Jazztel presenta el mejor porcentaje de caudal de subida en los 3 Mb (91%), pero su comportamiento desciende hasta el 73% en el Mega.

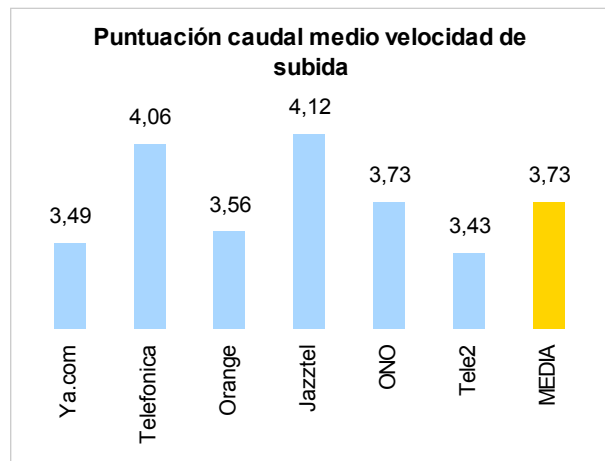
En el Mb, el porcentaje medio (73,40%) lo superan Telefónica, Orange y Jazztel y se queda lejos Tele2. En los 3 Mb la media (75,90%) la superan Jazztel y Telefónica y quedan lejos de ella (68%) Orange y Ya.

En cuanto a las modalidades de 4 ó 6 Mb, el caudal medio de subida es del 74,67%, oscilando entre el 77% y el 72%.

En definitiva, la media de caudal de subida de los productos contratados obtenida por cada operador sitúan a Jazztel con un porcentaje del 82,33% en la cabeza del grupo, seguida de Telefónica (81,26%) y de Ono (74,67%). Por debajo de la media (74,65%) están Ya, Orange y Tele2 que se mueven en las proximidades del 70%.



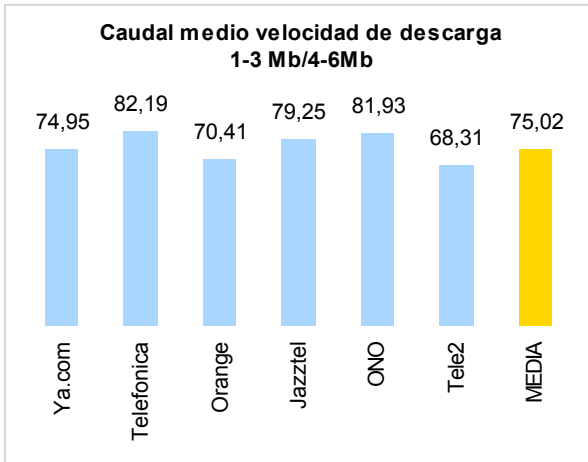
Fuente: ADECES



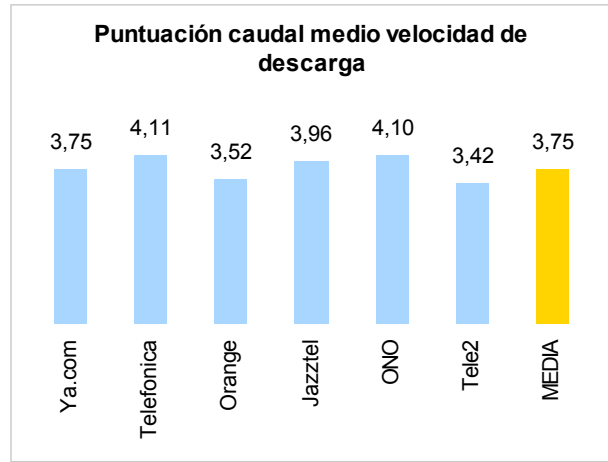
Fuente: ADECES

Respecto al porcentaje del **caudal de bajada**, Telefónica obtiene una media del 82% (con un comportamiento regular en ambas modalidades), prácticamente empatada con Ono. Jazztel les sigue con un 79% (de nuevo con un comportamiento irregular entre el Mega y los 3 Megas, modalidad en la que con un 81,74% está 4 centésimas por encima de Telefónica).

La medida global del porcentaje del caudal de bajada es del 75,02%, superado por los tres operadores mencionados e igualada por Ya. A una diferencia próxima a los cinco puntos porcentuales se sitúan Orange y Tele2.



Fuente: ADECES



Fuente: ADECES

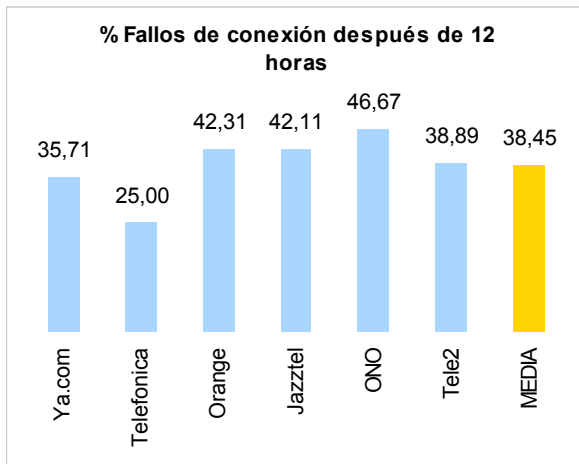
3. Persistencia de los fallos de conectividad después de 12 horas

Se ha establecido el umbral de 12 horas en relación con los fallos persistentes de conectividad porque se considera que es un plazo prolongado para comprobar la eficacia de los servicios de asistencia técnica telefónica y, por otra parte, un tiempo que resulta excesivo para cualquier usuario y mucho más para quienes realizan un uso profesional e intensivo de la Internet. Sería difícil admitir fallos de servicios básicos que se prolongaran durante períodos semejantes, salvo circunstancias extraordinarias.

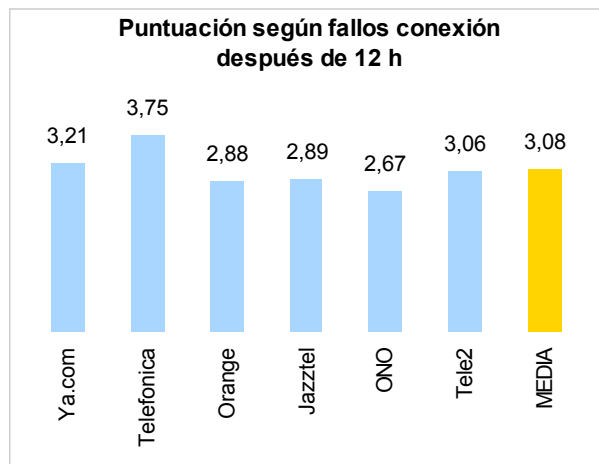
La media porcentual de los problemas de acceso que persistían pasadas 12 horas se sitúa en el 38,45%.

Por encima de la media, hasta 7 puntos porcentuales, Ono, Jazztel y Orange.

Tele2 se iguala a la media y por debajo están Ya (35,71%) y Telefónica (25%).



Fuente: ADECES



Fuente: ADECES

4. Otros problemas detectados

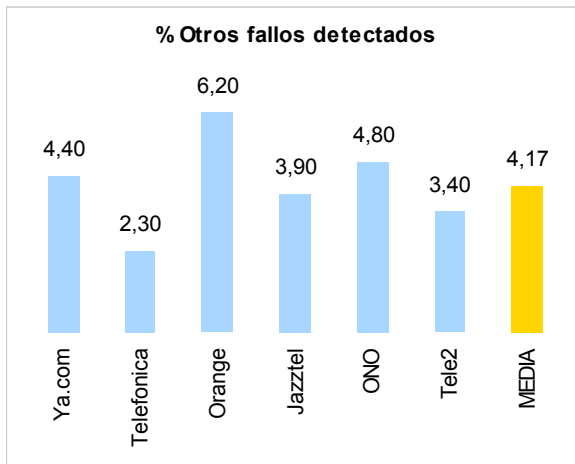
Más allá de los problemas de acceso o de las conexiones interrumpidas a lo largo de las evaluaciones del funcionamiento de la banda ancha de los operadores se detectaron otros problemas. Entre ellos cabe mencionar los relativos a velocidad de navegación, de descarga, de conexión, problemas de correo electrónico o alteraciones de los servicios de voz.

El porcentaje de este tipo de problemas oscila entre el 2,30% y el 6,20%, situándose la media en el 4,17%.

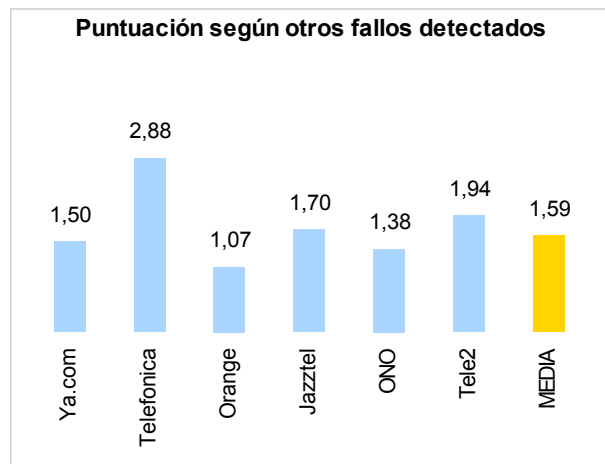
De entre todos los problemas mencionados merece especial atención el que afecta sobre los servicios de voz porque representan un riesgo real de incomunicación total del usuario.

Casi todos los operadores generaron este problema en rangos que oscilan entre el 0,10% de Tele2 y el 0,40 de Orange.

Sólo con Telefónica y Ono no se detectó este inconveniente en ninguna ocasión.



Fuente: ADECES



Fuente: ADECES

5. Servicio de Asistencia Técnica Telefónica

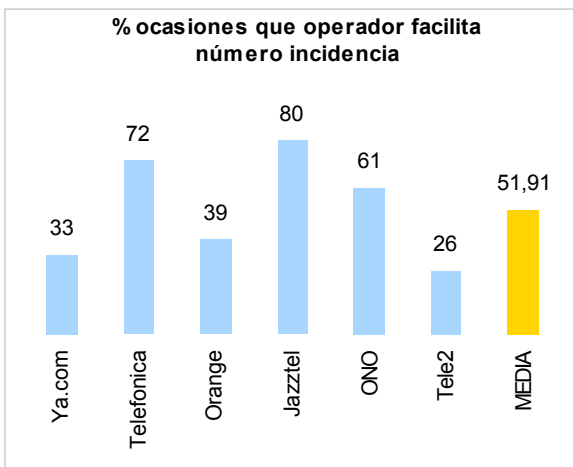
Se comunican entre 41 y 119 incidencias dependiendo de los problemas originados por el servicio contratado.

En este apartado se trataba de analizar, en primer lugar, el funcionamiento del “servicio de asistencia Técnica” (SAT) en relación con el acceso al mismo y otros aspectos iniciales.

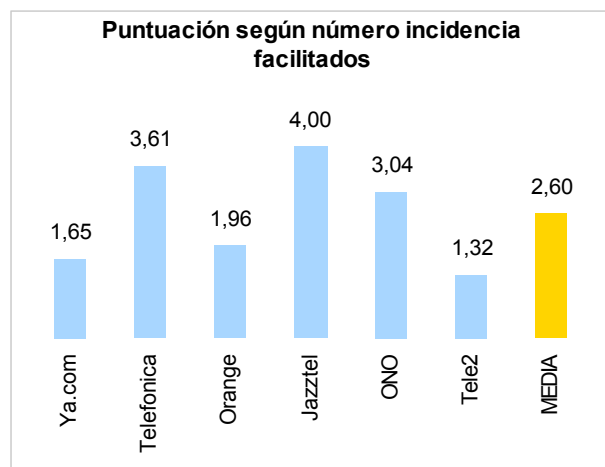
Lo primero que merece ser destacado es que la mayoría de los números de asistencia son 902 y, por tanto, representan un coste para el cliente. Sólo Jazztel se libra de esta tónica general poniendo a disposición de aquel un número gratuito.

En un 51,91% de media los operadores han facilitado un **número de incidencia**. Un porcentaje ampliamente superado por Jazztel (80%) aunque su sistema automático falló en varias ocasiones. También superan la media Telefónica con el 72% y Ono con el 61%.

No aprueban ni Tele2, ni Ya, ni Orange con porcentajes que oscilan entre el 14% y el 36%.



Fuente: ADECES



Fuente: ADECES

Resolución de incidencias mediante el SAT: El SAT telefónico consigue resolver un 42% de media de las incidencias comunicadas.

Por encima de este porcentaje Jazztel con un 57%, Telefónica (56%) y Ono (54%).

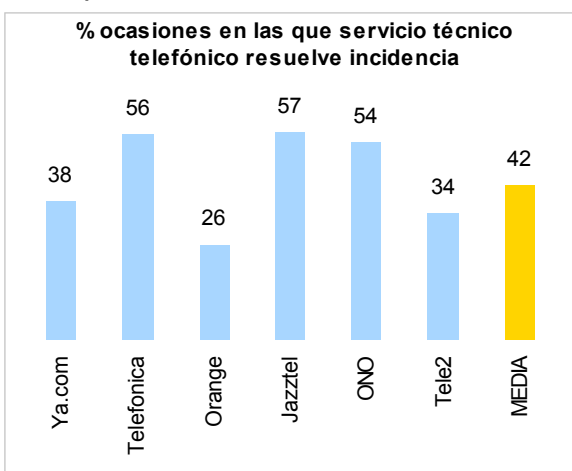
Por debajo Orange (26%), Tele2 (34%) y Ya (38%).

En relación con la efectividad del SAT telefónico hay que tener en cuenta que muchas de las pruebas de protocolo que se realizan ya las han realizado

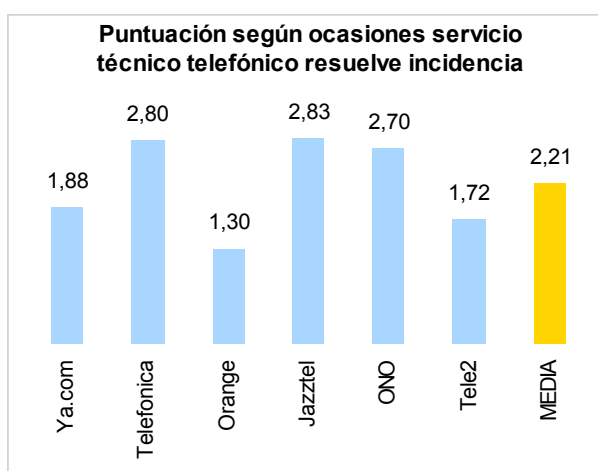
anticipadamente los propios usuarios (encienda y apague, introduzca ping...). De ahí que resulte especialmente frustrante la repetición de protocolos de actuación, sobre todo, en aquellos casos en los que se reitera la misma incidencia o la llamada por la misma incidencia.

A este obstáculo hay que añadir los relativos a tiempos de espera, etc.

No obstante, e independientemente del alto o bajo porcentaje de resolución de incidencias por medio de asistencia técnica telefónica, lo que es indiscutible es que este sistema representa un modo de ahorrar costes por parte de los operadores.



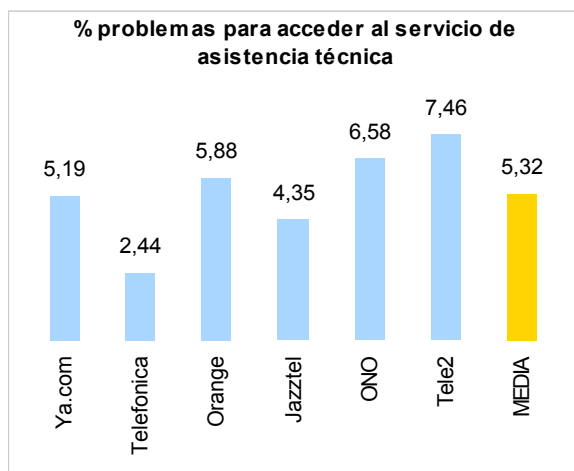
Fuente: ADECES



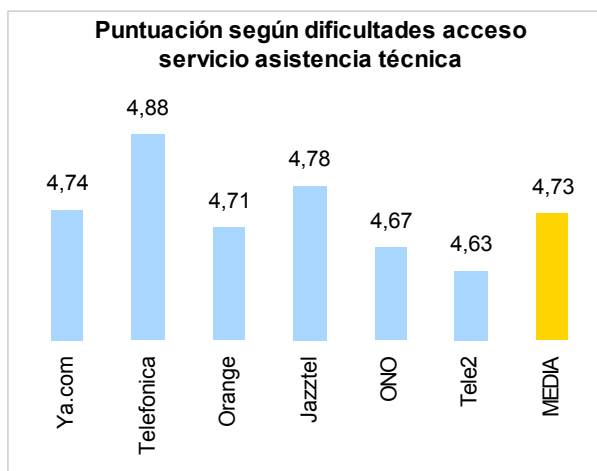
Fuente: ADECES

Dificultades de acceso al SAT: Precisamente las dificultades de acceso al SAT (no hay que olvidar que se produce en un contexto de mal funcionamiento del servicio) son uno de los factores que más pueden molestar al usuario.

En el estudio realizado hemos registrado índices de **intentos fallidos de acceso al SAT** que van del 2,44% (Telefónica) al 7,46% (Tele2). Jazztel se queda en el 4,35% y Ono en el 6,58%. La media se sitúa en el 5,32%.



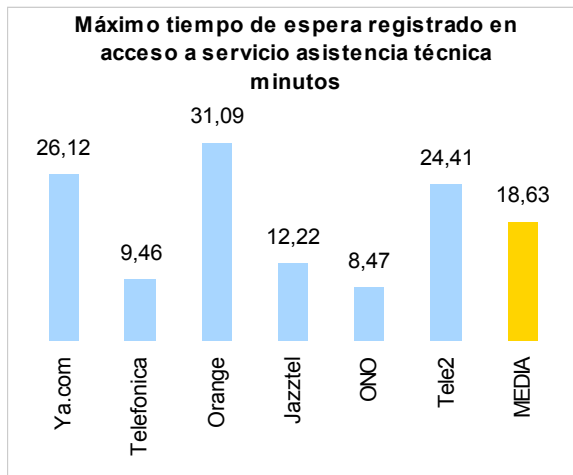
Fuente: ADECES



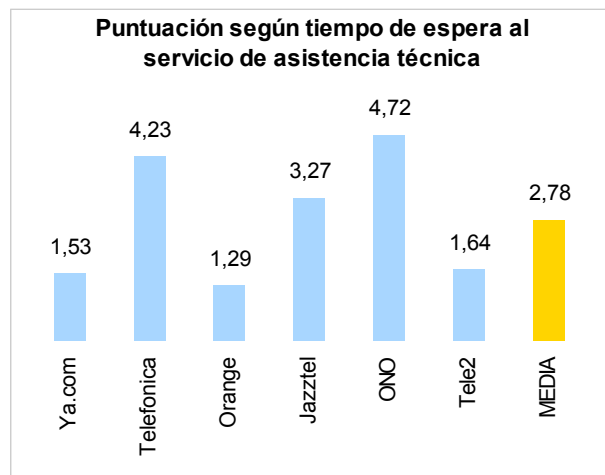
Fuente: ADECES

Por otra parte, el **máximo tiempo de espera** registrado en las comunicaciones con el SAT han sido los 31,09 minutos en el caso de Orange, seguido de Ya con 26,12 y Tele2 (24,41).

En el lado contrario de la tabla Ono con un tiempo máximo de espera de 8,47 minutos, Telefónica 9,46 y Jazztel 12,22.

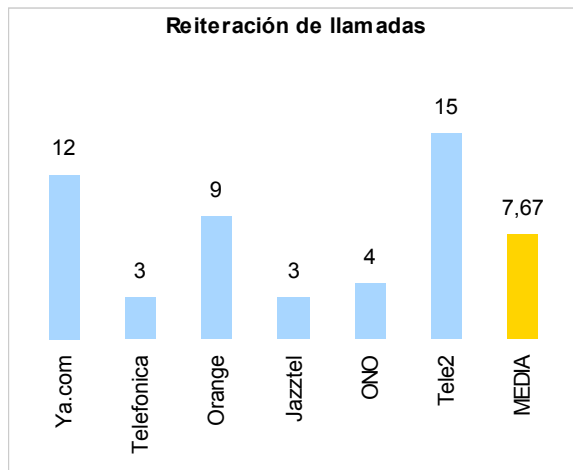


Fuente: ADECES

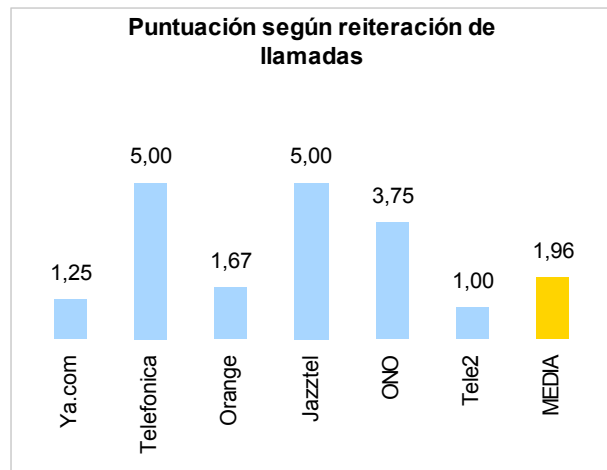


Fuente: ADECES

Finalmente es preciso hablar de la **reiteración de llamadas** sobre la misma incidencia. Muy por encima de la media (7,67) se encuentra Ya con 12 llamadas reiteradas y Tele2 con 15. Orange rebasa la media situándose en 9.



Fuente: ADECES



Fuente: ADECES

6. Servicio de Asistencia Técnica “in situ”

Como se indicaba con anterioridad, atendiendo a la fiabilidad de las conexiones y a la asistencia técnica es mejor que las cosas funcionen, porque como no lo hagan las diferencias de funcionamiento entre operadores son considerables.

En este estudio los servicios de asistencia técnica telefónica no pudieron resolver un porcentaje medio de incidencias del 58%, con ratios que oscilan entre el 34% y el 74%.

Después de las consabidos respuestas de cambio de equipamiento, se hace necesario revisar la red del cliente o los equipos en la central.

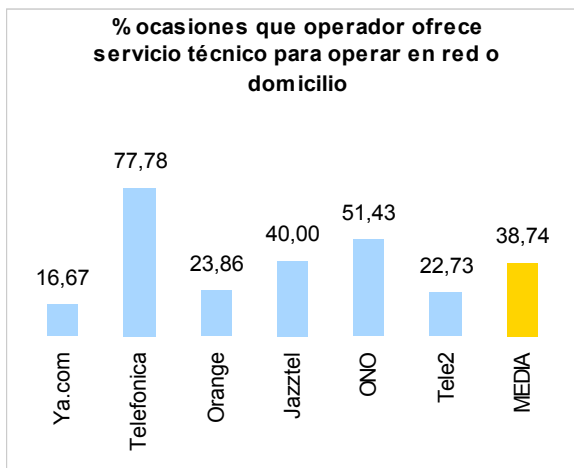
Los resultados respecto a la Asistencia Técnica “in situ” no son halagüeños.

El porcentaje medio de asistencia técnica “in situ” ofrecida fue del 38,74%, es decir, 20 puntos porcentuales por debajo de la media de incidencias que todavía permanecían activas (56%).

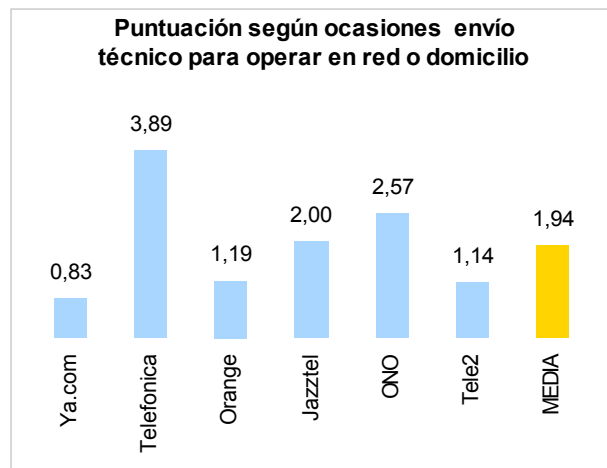
Sólo dos operadores ofertan asistencia técnica “in situ” por encima del 50% de las incidencias pendientes: Telefónica (77,78%) y Ono (51,43%).

Jazztel, también supera la media (40%) pero queda a 10 puntos porcentuales de alcanzar el aprobado.

Ya, Orange y Tele2 se mueven entre el 16% y el 23%.



Fuente: ADECES



Fuente: ADECES

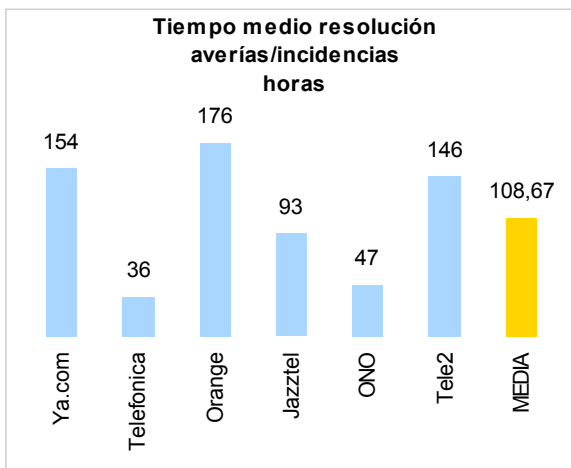
7. Tiempo de resolución de averías con intervención en red

Las duraciones medias de las averías que implicaron intervenciones en red hasta su resolución presenta grandes fluctuaciones.

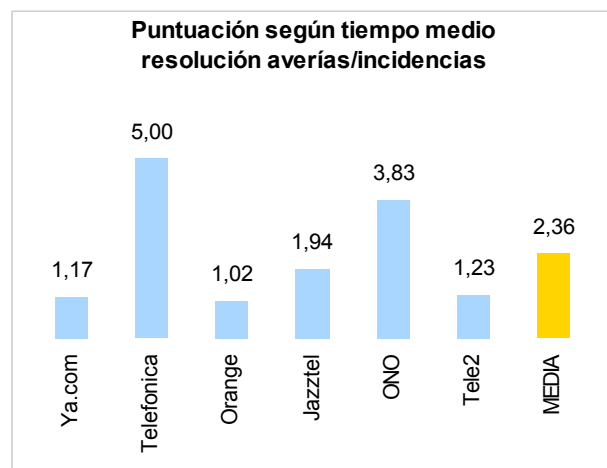
Un grupo de 3 operadores se mueven en las proximidades de las 150 horas de tiempo medio de resolución: Orange (176), Ya (154) y Tele2 (146). Es decir, entre 6 y 7 días.

Jazztel se aproxima a las 100 horas.

Telefónica es el que menos tiempo invierte en la solución de la avería (36 horas) y le sigue Ono (47).



Fuente: ADECES



Fuente: ADECES

■ Las explicaciones

Ha sido demasiado común y precisamente por eso lamentable que ante una incidencia que persiste, los servicios técnicos, sobre todo cuando actúan a través del teléfono, traten de buscar el origen de la misma en causas ajenas, alejándose de este modo del foco de responsabilidad y de la necesidad de colaborar con el cliente en la resolución de sus problema.

Entre las justificaciones más reiteradas, con mejores o peores maneras, se encuentran las siguientes:

- El equipo del usuario, su configuración, algún software, etc. están en el origen de la incidencia.
- El usuario desconoce el manejo de sus herramientas informáticas, alterando el buen funcionamiento del servicio.
- Los operarios de Telefónica han causado problemas en la central.

- La tardanza en la reparación se debe a la dificultad para concertar cita con los técnicos de Telefónica para visitar la central.
- Ha habido una avería masiva.

8. Supervisión de la actuación técnica

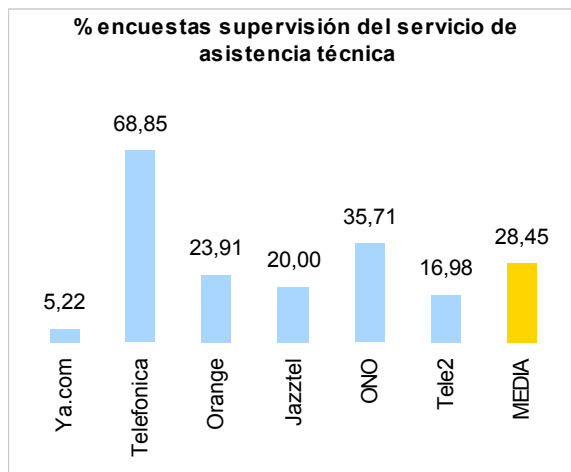
Según ADECES es trascendente que los operadores supervisen la intervención del servicio de asistencia técnica, ya opere éste a través del teléfono o lo haga “in situ”.

En realidad este es el único sistema que tiene la empresa de comprobar si la incidencia fue cerrada a satisfacción del cliente o fue cerrada en falso, como ocurre cada vez que transcurren 48 horas sin que se haya producido la intervención para mejorar de este modo, los índices de calidad de la empresa.

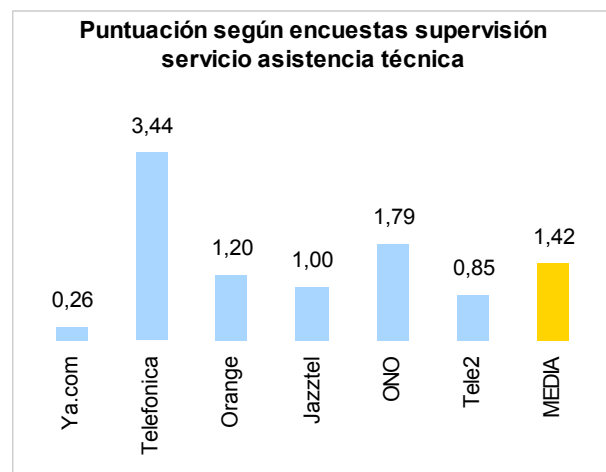
Sin embargo, el porcentaje medio de supervisión de las operaciones del servicio de asistencia técnica sólo alcanza el 28%.

Telefónica es el operador que en más ocasiones (69%) se dirige al cliente para conocer su opinión sobre la asistencia técnica recibida. Le sigue Ono (36%).

Orange, Jazztel y Tele2 se sitúan en distinto grado de proximidad al 20%. Ya tan sólo se dirige al cliente en un 5% de las ocasiones.



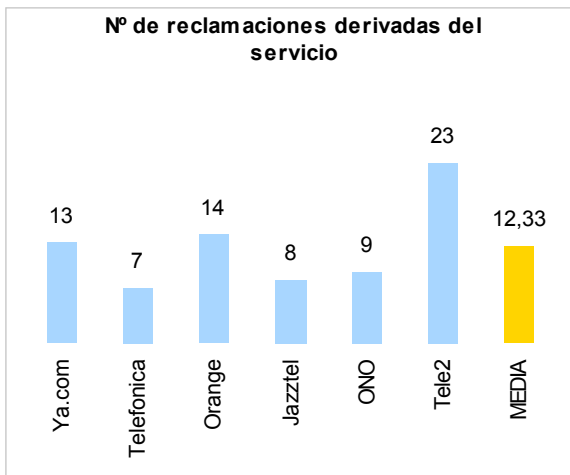
Fuente: ADECES



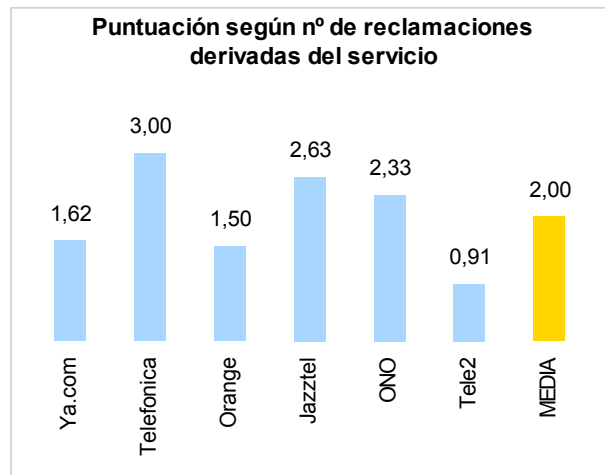
Fuente: ADECES

9. Reclamaciones

Como ya sea ha indicado en el apartado referido a la metodología el número de reclamaciones interpuestas fue de 24 por operador al objeto de conocer el funcionamiento del mismo. Sin embargo, el número de reclamaciones derivadas del servicio son las que constan en el siguiente cuadro y sobre las que se establece la puntuación correspondiente.



Fuente: ADECES

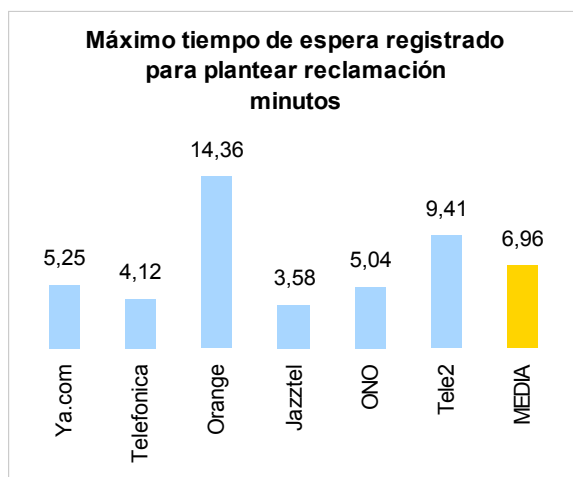


Fuente: ADECES

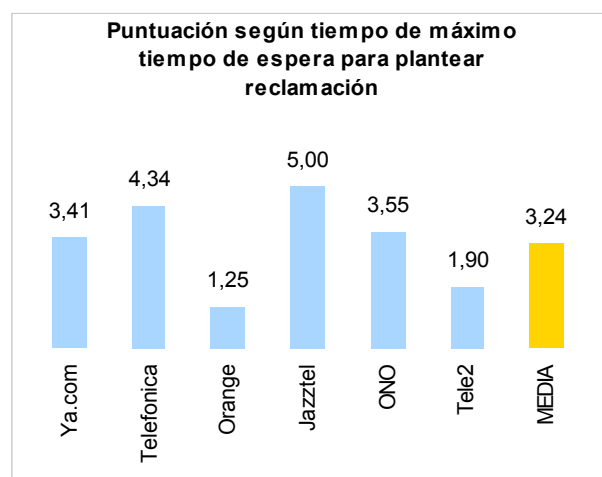
Así pues las 24 reclamaciones por operador son tomadas en consideración para obtener una aproximación al tiempo de espera para plantearla, ocasiones en las que facilitaron un número de reclamación y tiempo medio de resolución.

En cuanto a la media del **tiempo máximo de espera** para formular una reclamación fue de 6,96 minutos (417 segundos).

El menor tiempo medio entre los máximos lo registró Jazztel (3,58). En el extremo opuesto Orange (14,36), seguido de Tele2 (9,41).

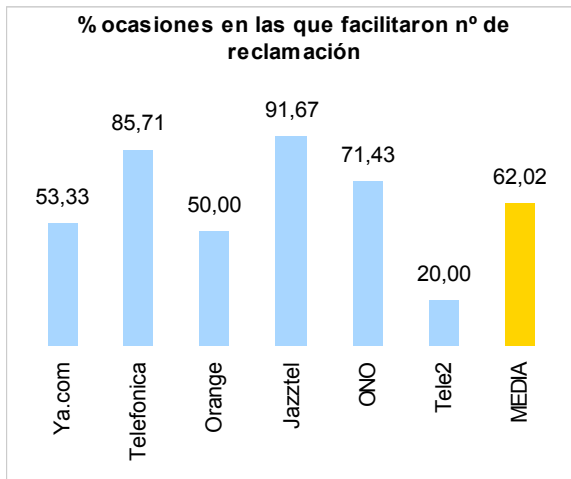


Fuente: ADECES

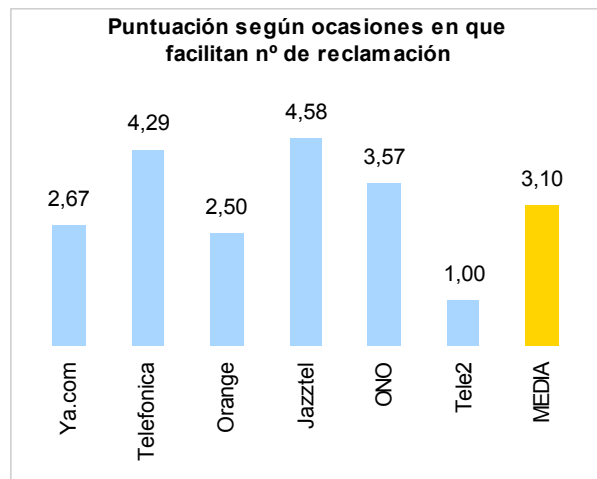


Fuente: ADECES

En relación con el porcentaje de ocasiones en los que los operadores facilitaron un **número de referencia de la reclamación interpuesta**, la media alcanza el 62%. Casi todos los operadores superan el 50%, especialmente Jazztel (91%), Telefónica (85%) y Ono (71%). Sólo Tele2 se descuelga con un 20%.



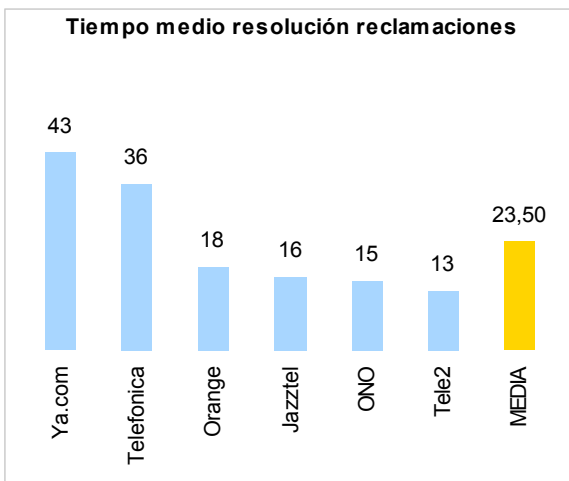
Fuente: ADECES



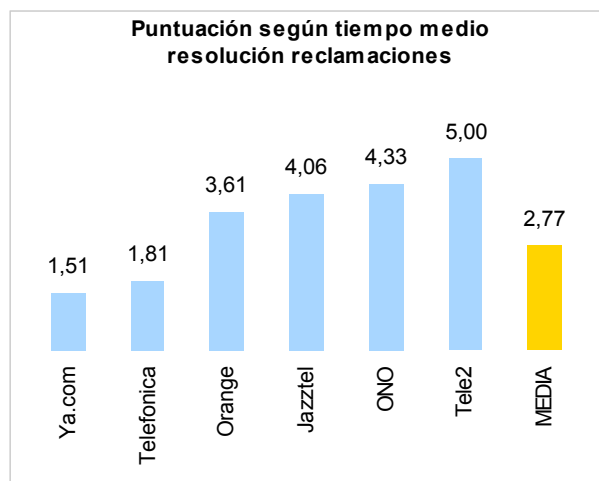
Fuente: ADECES

El tiempo medio empleado en la **resolución de reclamaciones** es de 23 días. Por debajo de ese período están Orange, Jazztel, Ono y Tele2 con tiempos medios entre 18 y 13 días.

Telefónica alcanza los 36 días y Ya los 43.



Fuente: ADECES



Fuente: ADECES

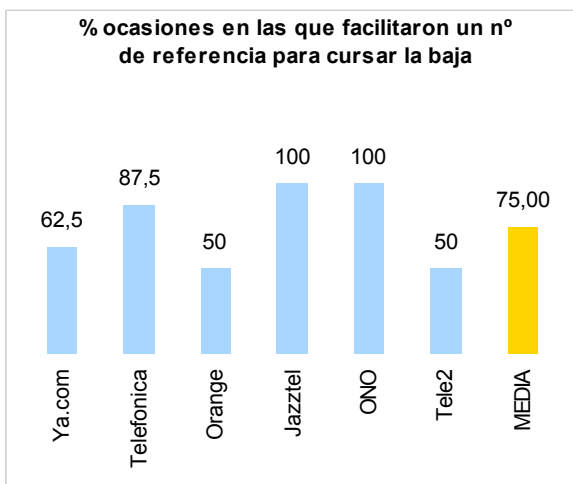
10. Bajas

Es preciso recordar, como ya se hacía en las notas metodológicas que el número de bajas tramitadas no es suficiente para conocer de forma precisa el funcionamiento de los operadores.

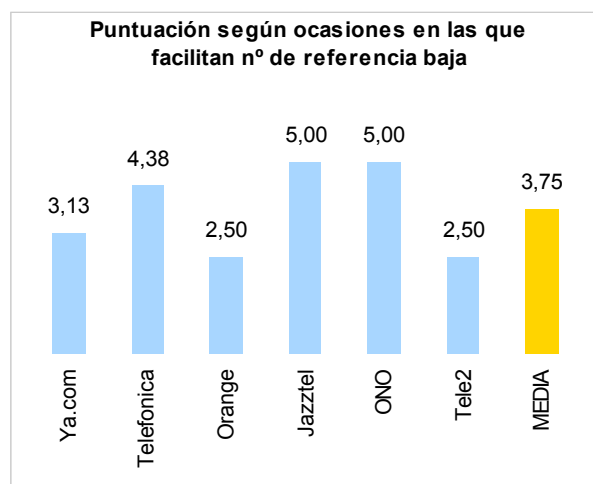
De hecho desde ADECES somos conocedores de que todavía en la actualidad persisten problemas en relación con este ámbito operativo de los operadores, si bien es cierto que en este estudio no ha habido ni tramitaciones tardías ni facturaciones en plazos superiores a los marcados por la ley ni necesidad de recurrir a medios diferentes a la tramitación telefónica, canal por el que se ha cursado todas las solicitudes de baja de los servicios.

Aunque la mayor parte de los operadores disponen de otros canales a parte del teléfono, la práctica totalidad de la información recibida orienta al usuario hacia este método por encima de cualquier otro.

Conviene destacar que, a diferencia de lo que ocurría antes de la reforma de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios, ahora en el 75% de las ocasiones los operadores facilitan un **número de referencia**. Por encima de este porcentaje se encuentran Ono y Jazztel (100%) y Telefónica (87%). El resto de operadores facilitan número de referencia en al menos el 50% de los casos.



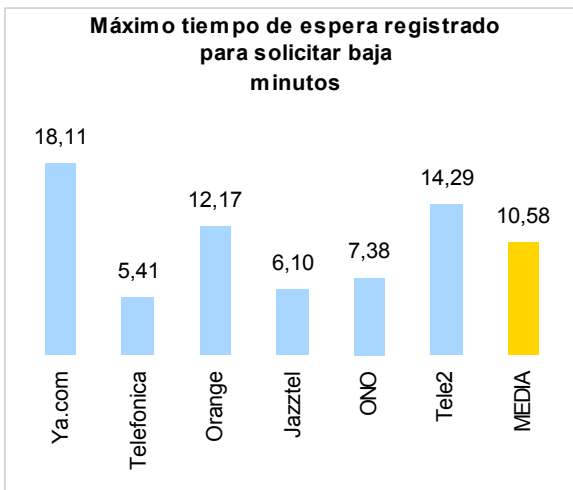
Fuente: ADECES



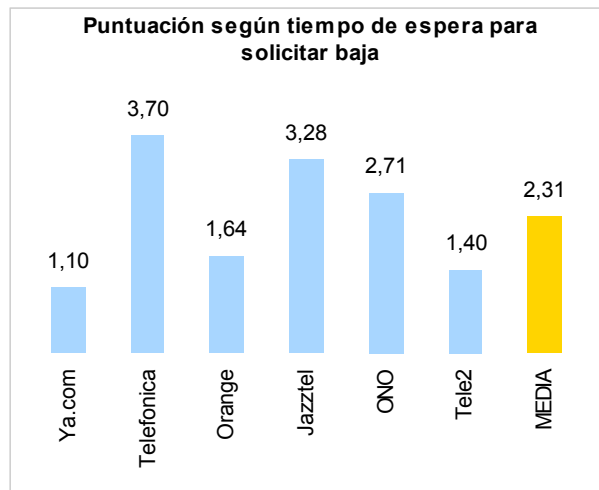
Fuente: ADECES

El **máximo tiempo de espera para poder cursar la baja** se produjo con Ya (18 minutos). Con Tele2 se soportó una espera máxima de 14 minutos y con Orange de 12.

Con Telefónica 5,4 minutos, 6,10 con Jazztel y 7,38 con Ono.

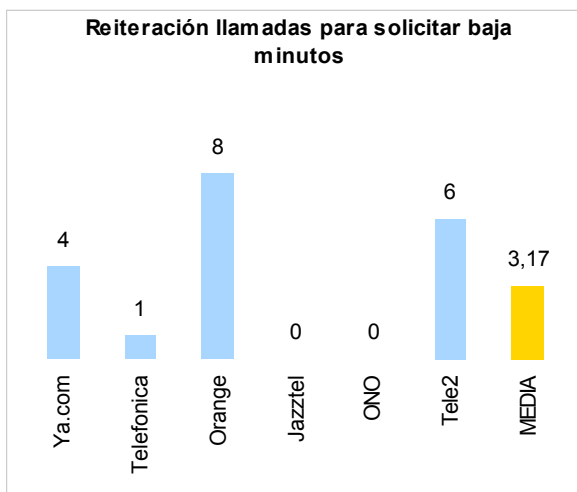


Fuente: ADECES

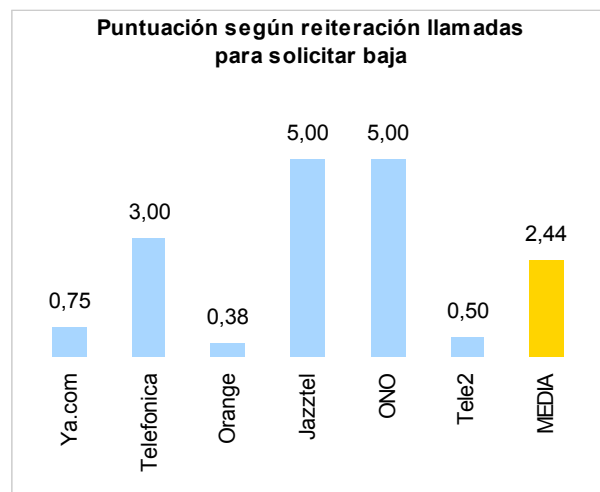


Fuente: ADECES

Ni con Jazztel ni con Ono fue preciso realizar **reiteración de llamada** para recordar una solicitud. Con Telefónica hubo que practicar una, 4 con Ya, 8 con Orange y 6 con Tele2 (supuestamente para hablar con el departamento correspondiente).



Fuente: ADECES



Fuente: ADECES

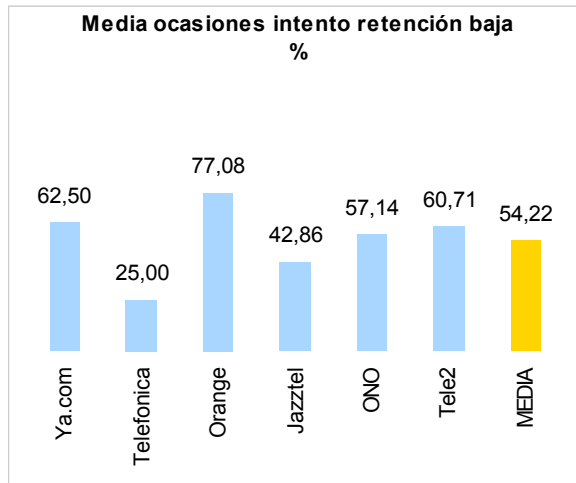
Todos los operadores **intentaron evitar la baja**. La media de intentos se sitúa en el 54%, superada por Orange (77%), Ya (62%), Tele2 (60%) y. Ono (57%).

Sólo Jazztel (43%) y Telefónica (25%) se sitúan por debajo de la media.

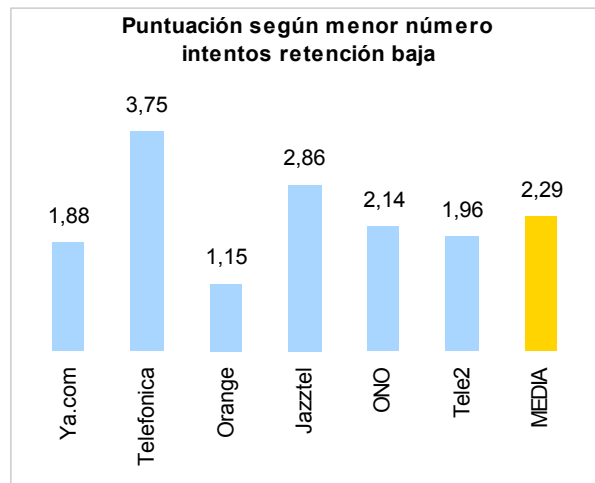
Los plazos de permanencia y las penalizaciones por no respetarlos fueron argumentos esgrimidos por el 100% de los teleoperadores de Ya, Orange, Tele2 y Ono, frente al 0% de Jazztel y Telefónica.

La mejora de equipamientos, nuevas condiciones económicas o la ampliación de servicios también fueron razones alegadas por los teleoperadores, pero en menor medida.

Otras alternativas que manejaron los teleoperadores fueron el traspaso de titularidad, congelar la cuota, etc.



Fuente: ADECES



Fuente: ADECES

11. Llamadas fallidas

Se efectuaron 3000 llamadas por cada servicio contratado. 750 con destino a un mismo número metropolitano, provincial, interprovincial y móvil, efectuadas todas ellas por el sistema de rellamada. Se excluyeron las llamadas internacionales.

Se pretendía averiguar la fiabilidad de los distintos operadores en la fiabilidad de su servicio de telefonía básica.

La media de llamadas fallidas fue del 2,16%.

Por operadores el que más llamadas fallidas registró fue Jazztel (3,87%) que concentra el mayor volumen de fallos en interprovinciales y móviles, 1,33% y 1,20 respectivamente.

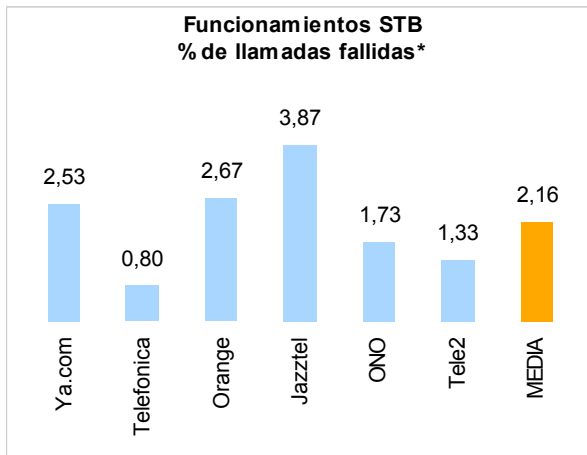
Le sigue Orange (2,67%) con un porcentaje de fallos en las interprovinciales de 1,20% y en las provinciales del 0,67%.

Ya con el 2,53% de llamadas fallidas es el siguiente. Concentra sus fallos en interprovinciales (1,07%) y provinciales y móviles con el 0,67% en ambas modalidades.

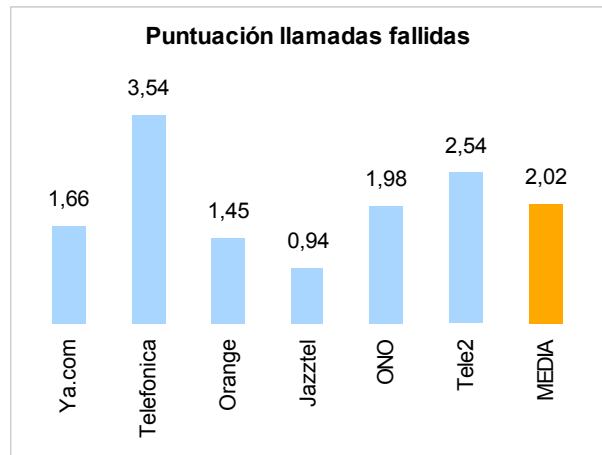
Ono tiene un nivel de llamadas fallidas del 1,73%, con valores próximos al 0,5% en provinciales, móviles e interprovinciales.

Tele2 presenta un índice del 1,33%. Le penalizan las llamadas provinciales e interprovinciales con valores del 0,40 y 0,67 respectivamente.

Por último, Telefónica, con un 0,8% es el que menos llamadas fallidas registró, la mitad de ese porcentaje corresponde a interprovinciales.



Fuente: ADECES
 * Excepto llamadas internacionales.



Fuente: ADECES

